

# Basisdocument werkafspraken behorend bij de raamovereenkomsten

## Wmo, Jeugd, BW, MO, B&P en Participatie

*Versie 01-07-2022 - Deze versie vervangt alle eerdere versies, mondeling of schriftelijk.*

### Overzicht van wijzingen in versie 01-07-2022

In deze versie zijn de volgende wijzigingen doorgevoerd:

- Aanpassing versiedatum
- Hieronder is een verwijzing naar de specifieke werkafspraken Jeugd opgenomen.
- In par. 2.2 is een passage opgenomen over het tekenen van de werkafspraken.
- Onder par. 3.8 is een nieuwe paragraaf opgenomen over de opzegging en beëindiging van de raamovereenkomst en de gevolgen daarvan voor lopende opdrachten.
- In par. 4.1 zijn de namen van de contractmanagers MGR verwijderd. Deze kunnen wel eens wijzigen en dan zouden de werkafspraken opnieuw aangepast moeten worden. De domeinverdeling en de namen van de contractmanagers per domein zijn nu opgenomen op de website MGR.
- In par. 5.4 is een link opgenomen naar de pagina op de website MGR die gaat over niet gecontracteerd aanbod.
- De tekst van het 'Matchingsgesprek' is aangepast en verplaatst van 7. Definities naar par. 3.5.
- In verband met enkele van bovengenoemde wijzigingen is de inhoudsopgave aangepast.

Dit document 'Basisdocument werkafspraken' is een operationele vertaling van de aanbestedingsleidraden met bijlagen en Algemene inkoopvoorwaarden Sociaal Domein, behorende bij de raamovereenkomsten en specifiek voor het onderdeel contractmanagement. Dit document heeft een dynamisch karakter. De actuele versie is te vinden op de website van de MGR.

Naast dit basisdocument zijn er voor Jeugd nog specifieke werkafspraken. Ook de actuele versie daarvan is te vinden op de website van de MGR.

## INHOUD WERKAFSPRAKEN

1.	Toelichting.....	4
2.	Basisdocument werkafspraken.....	5
2.1	Uitgangspunt.....	5
2.2	Duur geldigheid en procedure wijziging en tekenen werkafspraken.....	5
3.	Samenwerkingsafspraken.....	6
3.1	Partnerschap.....	6
3.2	Rollen en taken.....	6
3.2.1	Opdrachtgever.....	6
3.2.2	Contractmanager.....	6
3.2.3	Beleidsadviseur.....	7
3.2.4	Contactpersoon opdrachtnemer (aanbieder).....	7
3.3	Spelregels van de samenwerking.....	7
3.4	Spelregels hoofd- en onderaanneming.....	8
3.5	Matchingsgesprek.....	8
3.6	Mandatering en privacy.....	9
3.7	Escalatieladder.....	9
3.8	Opzegging en beëindiging raamovereenkomsten.....	9
4.	Samenwerkstructuur.....	10
4.1	Aansturing en communicatie raamovereenkomsten.....	10
4.2	Procesafspraken ten behoeve van contractgesprek.....	10
4.2.1	Aanbieders met enkel lokale raamovereenkomsten.....	11
4.3	Contractbeheer.....	11
4.4	Verantwoording.....	11
4.4.1	Kritische prestatie-indicatoren en ontwikkelopgaven.....	11
4.4.2	Jaarafsluiting.....	12
5.	Administratie.....	13
5.1	Berichtenverkeer.....	13
5.2	Financieringsmethodiek.....	13
5.2.1	Tarieven.....	13
5.2.2	Herijking tarieven.....	13
5.3	Budgetafspraken.....	14
5.3.1	Wmo.....	14
5.3.2	Jeugd.....	14
5.3.3	Participatie.....	14
5.3.4	BW/MO/B&P.....	14

5.4 Niet gecontracteerd aanbod (NGA) .....	14
6. Handboek aanbieders .....	15
6.1 Participatie .....	15
6.2 Jeugd .....	15
6.3 Wmo.....	15
6.4 BW/MO/B&P.....	15
7. Definities .....	16
8. Toezicht en handhaving .....	19
8.1 Handhaving .....	19
8.2 Melding van incidenten en/of calamiteiten.....	19
8.2.1 Wmo en Jeugd .....	19
9. (Materiële) Controle .....	20
9.1 Controleverordening.....	20
9.2 Controleproces en controleplan .....	20
9.2.1 Formele controle.....	20
9.2.2 Materiele controle .....	20
10. Social return en Maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen .....	21
10.1 Social return (SR).....	21
10.1.1 Sociale paragraaf.....	21
10.1.2 Proces m.b.t. uitvoering Social return.....	21
10.2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen (MVI) .....	21

## 1. Toelichting

De 7 gemeenten van de regio Noord-Limburg hebben afgesproken om de inkoop voor Wmo, Jeugd en Participatie vanaf 2022 gezamenlijk te doen. Aan sommige aanbestedingen hebben ook de 7 gemeenten van de regio Midden-Limburg meegedaan, namelijk Beschermd Wonen, Maatschappelijke Opvang, Bemoezorg en Preventie.

De gemeenten zijn in het kader van de aanbestedingen de aanbestedende dienst en de opdrachtgever; verder te noemen: opdrachtgever of gemeente(n). Het samenwerkingsverband dat invulling geeft aan deze aanbestedingen en deze voor de opdrachtgever heeft verzorgd en gefaciliteerd is de Modulaire gemeenschappelijke regeling sociaal domein Limburg-Noord (MGR).

Bij de MGR is het contractmanagement belegd en gaat er gestuurd worden op de contractafspraken. De contractmanager is de spin in het web tussen de uitvoering, het beleid en de gecontracteerde aanbieders.

Het document 'Basisdocument werkafspraken' is van toepassing op de raamovereenkomsten die de MGR namens opdrachtgever is aangegaan met aanbieders met betrekking tot dienstverlening in het Sociaal Domein.

Alle aanbestedingsdocumenten kunnen worden geraadpleegd op de website van de MGR onder <https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/inkoop-/inkoop-en-gecontracteerde-aanbieders-2022>. De getekende raamovereenkomsten zijn al in het bezit van de aanbieders, de gemeenten en de MGR en zijn opgenomen in VendorLink, het contractbeheersysteem van de MGR.

## 2. Basisdocument werkafspraken

Dit Basisdocument werkafspraken moet helpen om de doelstellingen die alle partijen voor ogen hadden bij het aangaan van een raamovereenkomst ook goed uit te voeren.

Voor het domein Jeugd volgt er nog een specifieke nadere uitwerking van de werkafspraken. Reden hiervan is de omvang van het aantal aanbestedingen en de specifieke aspecten per aanbesteding.

Dit document heeft een dynamisch karakter. Dat wil zeggen dat we gedurende de looptijd van de raamovereenkomsten wijzigingen kunnen doorvoeren in het document. In 2.2 (pag. 4) wordt dit nader toegelicht.

### 2.1 Uitgangspunt

Centraal binnen de aanbestedingen (en twee open house inkoopprocedures) met ingang van 1 januari 2022 staat een flexibel samenspel van partners en de regio. Dit heeft invloed op de rol, houding en gedrag van zowel de regio en haar gemeenten als van haar aanbieders. Ook de relatie tussen genoemde actoren verandert: een duidelijke rolverdeling (opdrachtnemer en opdrachtgever) tussen gemeenten, regio en aanbieders is het uitgangspunt.

Het betreft de aanbestedingen / open house inkoop (verder te noemen; aanbestedingen) welke zijn gedaan voor:

- Wmo
- Jeugd
- Participatie
- Beschermd Wonen (BW)
- Maatschappelijke Opvang (MO)
- Bemoezorg
- Preventie OGGZ

Bemoezorg en Preventie korten we af als B&P.

Deze aanbestedingen zijn georganiseerd vanuit een overkoepelend programma Sturing en Inkoop. Met uitzondering van BW en MO. Er is een nauwe relatie tussen de aanbestedingen. Ze dienen gezamenlijk voor inwoners een dekkend palet aan ondersteuning en hulp te bieden.

### 2.2 Duur geldigheid en procedure wijziging en tekenen werkafspraken

De inhoud van deze werkafspraken is onderhevig aan wijzigingen. Het betreft een document in ontwikkeling. Gedurende de contractperiode kan het zijn dat werkafspraken om wijziging, aanscherping of aanvulling vragen. Dit is een gezamenlijk proces waar u als aanbieder bij betrokken bent. Tot wijziging zijn de geldende werkafspraken de afspraken in dit document.

Indien een aanbieder problemen ondervindt met de uitvoering van de werkafspraken of indien er werkafspraken ontbreken, maken zij hiervan melding bij de contractmanager MGR. Het kan ook centraal via het algemeen e-mailadres: [info@sdln.nl](mailto:info@sdln.nl) worden aangegeven. Er zal gezamenlijk gekeken worden naar oplossingen, aanpassingen en noodzakelijke afstemming met alle aanbieders van de betreffende dienst. Uniformiteit is hierbij het uitgangspunt.

De werkafspraken worden getekend door partijen (aanbieder en MGR namens de gemeenten) en maken daarmee een onlosmakelijk onderdeel uit van de raamovereenkomsten.

### 3. Samenwerkingsafspraken

#### 3.1 Partnerschap

Professioneel partnerschap is een breed begrip. In de regio Noord- en Midden-Limburg hanteren we de volgende definitie: *partnerschap is een formele relatie tussen twee of meer organisaties, tussen aanbieders en gemeenten.*

Partnerschap stelt organisaties in staat om doelen te bereiken die zelfstandig onmogelijk zijn. In de komende jaren gaan we de inhoud van partnerschap samen verder vormgeven.

De samenwerking tussen de partners is een voorwaarde voor het slagen van de ontwikkelopgaven zoals geformuleerd in de aanbestedingsdocumenten. Het is van groot belang dat alle partijen de rolverdeling erkennen, ten uitvoer brengen en respecteren zodat iedereen zijn verantwoordelijkheid kan nemen en zijn werk goed kan doen. Alleen wanneer er vertrouwen bestaat tussen de partners en geïnvesteerd wordt in 'goed partnerschap' kunnen we allen profiteren van de voordelen die een partnerschap te bieden heeft.

De focus in de samenwerking ligt op het behalen van prestaties (kpi's en ontwikkelopgaven) en het beheersen van risico's. Middels input vanuit meerdere (data)bronnen en verschillende niveaus (zoals o.a. de input vanuit de gemeentelijke toegangen en back offices) volgen we de ontwikkelingen en voeren we hierover gezamenlijk het gesprek. Met als doel dat beide partijen leren en verbeteren gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

De samenwerking tussen de partners heeft de volgende doelstellingen:

- De kwaliteit van de ondersteuning en hulp is leidend.
- Er worden maximale prestaties bereikt met beschikbare middelen.
- Werkzaamheden worden effectief en efficiënt georganiseerd.
- In de uitvoering ontstaat 'ruimte' voor de expertise van opdrachtnemers waardoor innovatieve oplossingen worden ontwikkeld.
- Eigen verantwoordelijkheid wordt genomen zoals proactief signaleren van risico's zodat tijdig beheersmaatregelen kunnen worden genomen door aanbieders.

#### 3.2 Rollen en taken

In de samenwerking gericht op contractmanagement zijn er vier rollen gedefinieerd, namelijk: de opdrachtgever, de contractmanager, de beleidsadviseur en de contactpersoon opdrachtnemer.

##### 3.2.1 Opdrachtgever

De bestuurlijk opdrachtgever zijn de colleges van de gemeenten en zij zijn eindverantwoordelijk voor de realisatie van het aanbestedingsresultaat per domein en per segment.

De ambtelijk opdrachtgever in Noord-Limburg is het Regionaal Management Team (RMT). Voor BW MO B&P (Noord- en Midden-Limburg) betreft dit stuurgroep BW MO B&P bestaande uit de portefeuillehouders Venlo, Weert, Roermond en Venray en twee managers Sociaal Domein, te weten die van Leudal en die van Venray.

De opdrachtgever is verantwoordelijk dat het budget welke noodzakelijk voor de uitvoering, jaarlijks tijdig ter beschikking wordt gesteld.

In Noord-Limburg wordt in het portefeuillehouders overleg (wethouders Sociaal Domein) de voortgang op budgetten besproken en indien nodig worden budgetbijstellingen gedaan na bespreking van het ambtelijk advies. Voor BW, MO B&P is dit de Bestuurscommissie Wmo, afgekort de BC Wmo.

##### 3.2.2 Contractmanager

De opdrachtgever heeft (tezamen met de opdrachtnemer) de verantwoordelijkheid voor het naleven van de werkafspraken en optimale uitvoering van de raamovereenkomsten. Vanuit de opdrachtgever is dit belegd bij de contractmanagers. De contractmanager is het eerste aanspreekpunt voor de aanbieder en is verantwoordelijk voor het regisseren van de relatie binnen het kader van de raamovereenkomst en de werkafspraken. De contractmanager toetst met behulp van verkregen verantwoordingsinformatie of doelen bereikt zijn en wat de impact van de dienstverlening is op de populatie/wijk/gemeente. Zij voert daarvoor contract- en voortgangsbesprekingen om de uitvoering van de raamovereenkomsten te bewaken. De contractmanager is naast managen, reguleren en controleren ook de spil met de beleidsadviseur vanuit de

gemeenten voor de samenwerking waarin het observeren, luisteren en afstemmen met aanbieders en gemeenten centraal staat.

### 3.2.3 Beleidsadviseur

De beleidsadviseurs, oftewel regionale vertegenwoordiging van beleid, bewaken de duidelijke opdracht zoals geformuleerd in de aanbestedingsleidraden en de raamovereenkomsten. Zij vertegenwoordigen de gemeenten en zorgen voor het ophalen van relevante beleidsinformatie en de terugkoppeling naar de collega's per gemeente. Per domein en wellicht per segment en/of subsegment zal er minimaal één verantwoordelijk regionaal beleidsadviseur zijn.

### 3.2.4 Contactpersoon opdrachtnemer (aanbieder)

De opdrachtnemer benoemt één of meerdere contactpersonen. Indien een aanbieder op meerdere domeinen gegund is mag er per aanbesteed domein een andere contactpersoon aangewezen zijn. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor de opdrachtgever en is volledig op de hoogte van het geheel van de opdracht(en) en bijbehorende ontwikkelingen.

In de contractgesprekken vervult de contactpersoon de rol van gesprekspartner waarbij het vrij staat om anderen uit eigen of andere organisaties aan te laten sluiten. De contactpersoon is verantwoordelijk voor coördinatie van de uitvoering van de opdracht en daarbij horende communicatie, naar de eigen organisatie en/of de combinatie van deelnemende organisaties en naar andere stakeholders.

## 3.3 **Spelregels van de samenwerking**

Iedere samenwerking is gebaat bij spelregels. Voor de samenwerking tussen de partners moeten we gezamenlijk zorgdragen voor de volgende punten:

1. We hebben een gezamenlijk doel en een gezamenlijke ambitie. Te weten het behalen van de gestelde doelen en prestaties en zorgdragen voor de noodzakelijke (door)transformatie. We nemen in contract- en voortgangsgesprekken de tijd om over doelen, inhoud en prestaties te praten. Eventuele belemmeringen (zoals organisatiestructuren) zijn hieraan van ondergeschikt belang.
2. We zien de PDCA cyclus (zie Figuur 1: PDCA cyclus als (hulp)middel om continu en gezamenlijk zorg te dragen voor sturen op verbetering en vernieuwing. De vier letters staan voor Plan, Do, Check en Act. Het cyclisch karakter zorgt ervoor dat de kwaliteitsverbetering continu onder de aandacht is bij alle betrokkenen. Hiermee worden stap voor stap het werk, prestaties en organisatie verbeterd en op een hoger plan gebracht in de regio.



Figuur 1: PDCA cyclus

3. We hebben een duidelijke rolverdeling. Er is erkenning van ieders rol en positie. Vanuit het begrip voor ieders rol werken we samen en denken we in kansen, mogelijkheden en eigen invloed. We respecteren elkaars belangen (wederzijdse en tegenstrijdige belangen) en accepteren dat standpunten en meningen (vooral in de beginfase) uiteen kunnen lopen.
4. We werken planmatig en zijn transparant in ons handelen. We handelen en werken binnen afspraken en geven inzicht in wat we doen. Discipline, vasthouden, doorzetten, afspraken nakomen en inzicht geven zijn kernbegrippen.
5. We zijn open naar elkaar en delen zorgen en kennis. We brengen en delen tijdig informatie, ervaringen, inzichten en zorgen met elkaar. We spreken duidelijk verwachtingen uit en spreken elkaar aan op individuele en collectieve verantwoordelijkheid.
6. We willen het gesprek rondom de data oftewel de contractuele informatie objectief kunnen voeren. Alle betrokkene zijn verantwoordelijk voor de juiste en tijdige dataverstrekking en daarbij horende transparantie. We zullen in de contractgesprekken de lijninformatie verzamelen, het gesprek én handelen

volgen. Dit helpt ons onderbouwd en gezamenlijk tot juiste inzichten en optimalisatie afspraken/ actiepunten te komen. Zie ook Figuur 3 in alinea 4.1

7. Organisatie, bestuurlijke en politieke gevoeligheid. Verrassingen worden vanuit beide zijde tot een minimum beperkt doordat bij zaken waarvan wordt ingeschat dat deze op organisatie, politiek of bestuurlijk niveau gevoelig kunnen zijn of worden, snel en tijdig met elkaar in gesprek wordt gegaan.

### **3.4 Spelregels hoofd- en onderaanneming**

De gecontracteerde aanbieders kunnen onderdelen van de hulp en ondersteuning uit laten voeren door een andere aanbieder. Dit kan door de inzet van derden of door onderaanneming. Onderstaande gaat over hoofd- / onderaanneming; hiervoor gelden een aantal eisen en regels.

Indien de gecontracteerde aanbieder voornemens is om een gedeelte van de opdracht in onderaanneming te laten uitvoeren, zijn de volgende punten van belang.

- De gecontracteerde aanbieder, de hoofdaannemer, meldt bij MGR welke aanbieder onderaannemer wordt. De gecontracteerde aanbieders dienen hiervoor het Excel format te gebruiken dat te vinden is op [websitepagina werkafspraken](#) onder downloads. Ook moet duidelijk zijn om welk segment het gaat.
- De hoofdaannemer controleert voorafgaand aan de aanmelding zelf of de onderaannemer aan alle eisen voldoet die gelden voor het onderdeel van de dienstverlening waarvoor de onderaannemer wordt ingezet door de hoofdaannemer. Dit zijn de eisen waar iedere gecontracteerde aanbieder binnen onze regio aan moet voldoen.
- De hoofdaannemer is en blijft verantwoordelijk voor alle zaken die de onderaannemer in het kader van een opdracht namens de hoofdaannemer uitvoert. Zijn er twijfels over de onderaannemer, dan gaat contractmanagement altijd in gesprek met de hoofdaannemer. Voorwaarde is wel een gegronde / onderbouwde twijfel. Hiermee wijzen we de hoofdaannemer uiteraard ook op zijn verantwoordelijkheid en op de contractuele afspraken.
- De MGR registreert de onderaannemer in VendorLink bij de hoofdaannemer (in dit systeem staan alle contractinformatie per gecontracteerde aanbieder).
- Nogmaals: de hoofdaannemer is en blijft verantwoordelijk voor alle zaken die de onderaannemer namens hem uitvoert. Voor de gemeenten is de hoofdaannemer dus formeel het aanspreekpunt tijdens het uitvoeren van de opdracht. Het berichtenverkeer loopt ook altijd via de hoofdaannemer.

### **3.5 Matchingsgesprek**

*Dit is aan de orde voor aanbieders Jeugd en Wmo. Geldt niet voor Participatie en BW/MO/B&P.*

Gesprek(ken) tussen een aanbieder en een inwoner, gericht op een eerste inschatting van de hulp-/ ondersteuningsvraag, de beoordeling of de aanbieder passende dienstverlening kan bieden voor de inwoner en de inschatting van de te verlenen dienstverlening.

Het is de gezamenlijke taak van de inwoner/jeugdige/gezin en de aanbieder om de “match” te onderzoeken. Dit wordt gedaan tijdens het matchingsgesprek en dit vindt plaats vóórdat het leefzorgplan wordt opgesteld en de toewijzing/berichtenverkeer wordt verstuurd. Het matchingsgesprek is het gesprek waarin zowel de aanbieder als de inwoner/jeugdige/gezin JA en NEE tegen elkaar kunnen zeggen. Als de aanbieder NEE zegt dient hij dit te beargumenteren en hierover in overleg te treden met de gemeentelijke toegang. Na overleg tussen de aanbieder en de gemeentelijke toegang beslist de gemeente of de aanbieder de inwoner/jeugdige toch moet accepteren en moet leveren conform Algemene eis 2. Acceptatieplicht en leveringsplicht van het Algemeen Programma van Eisen.

Soms is de gemeentelijke toegang erbij, soms niet, afhankelijk van de situatie. De duur van de indicatie is het WAT en is aan de gemeentelijke toegang. De einddatum van kortdurende indicaties zal daarom ook al in het vraagverhelderingsgesprek (gesprek tussen de inwoner/jeugdige/gezin en de gemeentelijke toegang) aan de orde komen en kan vervolgens meegenomen worden richting het matchingsgesprek. Wie van de aanbieder het matchingsgesprek voert, is aan de aanbieder. Dit geldt ook voor het gebruikte middel (MS-teams, telefonisch of fysiek) waarop het gesprek wordt gevoerd.

Het voeren van matchingsgesprekken maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening en is dus niet declarabel.



### 3.6 Mandatering en privacy

De contractmanagers zijn door de deelnemende gemeenten gemandateerd om de in dit document beschreven taken uit te voeren. Zoals de uitvoering van de raamovereenkomsten.

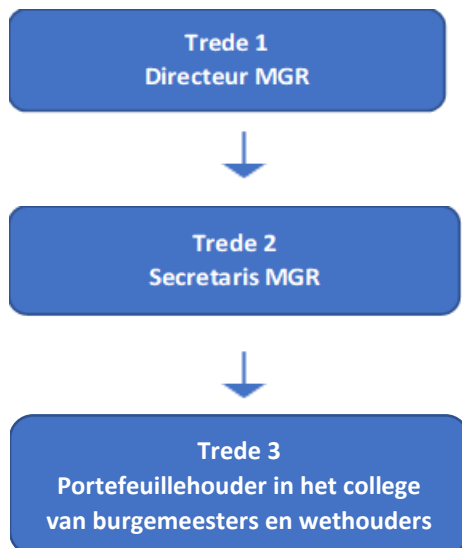
Bij het verwerken van persoonsgegevens houdt de MGR zich aan de AVG. Meer informatie hierover is in de loop van 2022 te lezen op de website van de MGR bij de privacyverklaring.

### 3.7 Escalatieladder

Escalatie is zeldzaam en gebeurt altijd in open communicatie met elkaar. De escalatie loopt via de contractmanager en de contactpersoon opdrachtnemer wanneer er niet tot een oplossing gekomen wordt. Partijen informeren elkaar vooraf indien zij voornemens zijn om zaken eenzijdig te escaleren.

Contractmanagement pleegt in 1<sup>e</sup> instantie overleg met de directeur MGR, in 2<sup>e</sup> instantie met de secretaris MGR. De laatste 3<sup>e</sup> trede is het bestuurlijke escalatieniveau en betreffen de portefeuillehouders Sociaal Domein in de colleges van burgemeester en wethouders.

Er is eveneens afstemming met de beleidsadviseur en via die lijn worden de eigen wethouders, indien nodig geacht, geïnformeerd. Contractmanagement, directie MGR en beleidsadviseurs treden bij escalatie op als team richting de aanbieder.



Figuur 2: visualisatie van de treden van de escalatieladder.

### 3.8 Opzegging en beëindiging raamovereenkomsten

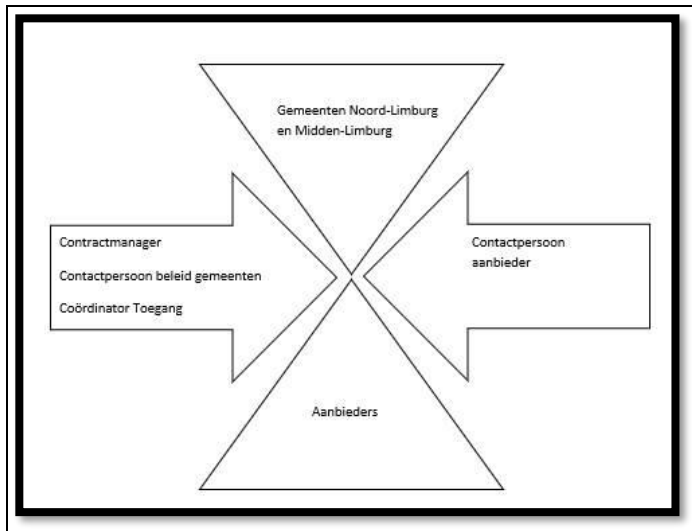
1. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen de raamovereenkomst tussentijds eenzijdig schriftelijk opzeggen. Voor de opzegging geldt een termijn van drie maanden gerekend vanaf de verzenddatum van de opzegging.
2. Indien opdrachtnemer de raamovereenkomst opzegt, treedt hij per direct in overleg met andere opdrachtnemers over de mogelijke overname van verplichtingen, zoals personeel en lopende opdrachten. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan de overname.
3. Indien opdrachtgever de raamovereenkomst opzegt, treedt zij per direct in overleg met andere opdrachtnemers over de mogelijke overname van verplichtingen, zoals personeel en lopende opdrachten. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan de overname.
4. In afwijking van het tweede en het derde lid kan een gemeente opdrachtnemer op redelijke gronden verplichten een of meer lopende opdrachten uit te dienen. Dit geschiedt tegen de condities van de opgezegde raamovereenkomst.
5. Ook bij beëindiging van de (verlengde) raamovereenkomst wegens het verstrijken van de looptijd, kan een gemeente opdrachtnemer op redelijke gronden verplichten een of meer lopende opdrachten uit te dienen tegen de condities van de opgezegde raamovereenkomst.

## 4. Samenwerkstructuur

### 4.1 Aansturing en communicatie raamovereenkomsten

De aansturing en communicatie geschiedt langs de volgende lijnen:

- Opdrachtgever namens de gemeenten: MGR.
- Contractmanagers MGR: zie voor domeinverdeling en contractmanagers per domein de MGR website.
- Afvaardiging en betrokken (regionale) beleidsadviseur: De invulling per domein en/of segment en wellicht per subsegment volgt later.
- Contactpersoon opdrachtnemer: Deze is per aanbieder bekend en staat opgenomen in het MGR contractbeheersysteem VendorLink.



Figuur 3: schematische weergave van de contractuele aansturing

### 4.2 Procesafspraken ten behoeve van contractgesprek

Aanbieders met één of meerdere overeenkomsten in de regionale percelen worden opgenomen in de jaarlijkse gesprekscyclus. Hier worden per aanbieder afspraken over gemaakt. Voor een aantal aanbieders met enkel overeenkomsten in de lokale percelen geldt dit ook. Ook zij ontvangen hierover bericht.

- A. In de contractgesprekken worden standaard de volgende onderwerpen geagendeerd:
- Opening, vaststellen van de agenda, actie- en besluitenlijst
  - Stand van zaken implementatie (opstart opdracht) en voortgang plus doorontwikkeling opdracht
  - Dashboards:
    - kpi's o.a. wachtlijst, wachttijden, instroom, uitstroom
    - actuele bezetting en verwachtingen t.a.v. overschrijding c.q. onderschrijding budget
    - af-en/of opschaling
  - Escalaties en incidenten (zie ook 3.7 pag. 6 en 8.2 pag. 14)
  - Samenwerking andere aanbieders en belangrijke stakeholders
  - Ontwikkelopgaven voortkomend uit het ontwikkelpotentieel zoals deze omschreven staat in de diverse leidraden
  - Risico's en beheersmaatregelen
  - Social return voortgang (let wel: indien SR van toepassing is bij de aanbieder). (Zie ook 11.1 pg. 16)
  - Afspraken (actie -en besluitenlijst)
- B. Agenda:  
De MGR (contractmanagement) stelt in afstemming met de beleidsadviseur van de regio de agenda op. De agenda wordt minimaal 3 werkdagen voor het contractgesprek per e-mail verspreid aan de aanwezigen. Ook het beschikbare MGR-dashboard wordt gedeeld.

Input aanbieder (in leidraden het 'rapportageformat' genaamd):

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=ObZvtYKqmUadKBsGoPbr4yLWskqGheZOpYPPAPAvoJNUREFYNDNOVIIEWkNQWEdGMUxUT1A2T1E0US4u>

Naast alle data die wij reeds zelf uit de systemen kunnen halen, wordt ook input opgehaald over bijzonderheden die bij de aanbieders zelf spelen. Middels een digitaal formulier halen wij op: best practises, (grootste) leermomenten, mate van tevredenheid en tips. Deze digitale vragenlijst wordt ongeveer 4 weken voor het periodieke contractgesprek naar de aanbieder gestuurd. Dit rapportageformat vult de aanbieder tijdig in en is uiterlijk vijf werkdagen voor aanvang gesprek bij de MGR binnen.

- C. Per gesprek wordt verslaglegging door MGR gedaan. Partijen zijn verantwoordelijk voor het bijhouden van eigen dossier.

#### 4.2.1 Aanbieders met enkel lokale raamovereenkomsten

Aanbieders met raamovereenkomsten op de lokale percelen kunnen jaarlijks één of meerdere malen door de contractmanager worden uitgenodigd voor gezamenlijke bijeenkomsten per segment.

Onderwerpen als:

- samenwerking onderling
- samenwerking met aanbieders uit aanpalende percelen
- samenwerking met stakeholders
- risico's en beheersmaatregelen
- actie- en besluitenopvolging

kunnen door de contractmanager worden geagendeerd tijdens deze bijeenkomsten. De agenda wordt verder aangevuld met onderwerpen die aangedragen en uitgewerkt worden door een (wisselend) klein aantal aanbieders samen met de contractmanager.

### 4.3 Contractbeheer

De MGR gebruikt VendorLink als contractbeheersysteem. Alle raamovereenkomsten met bijbehorende producten, tarieven en documenten en alle gecontracteerde aanbieders met contactgegevens worden beheerd in dit systeem.

De applicatie 'supplier portal' van VendorLink biedt de mogelijkheid om documenten en gegevens uit te wisselen met aanbieders. De aanbieder krijgt toegang tot de supplier portal via deze link: [Login | Supplier Portal \(vendorlink.nl\)](#). Op de [website van de MGR](#) vindt u een handleiding voor het gebruik van de supplier portal.

De supplier portal wordt gebruikt voor het controleren en aanvullen van de organisatie- en contactgegevens en de mogelijkheid voor het inzien en raadplegen van de raamovereenkomsten en producten en tarieven. In de toekomst zullen er meer documenten voor de aanbieders zichtbaar worden in de portal zoals bijvoorbeeld de accountgesprekverslagen. Ook zal er informatie-uitvraag (bijvoorbeeld betreffende kpi's) plaatsvinden via de supplier portal. Als er een nieuwe informatie-uitvraag gedaan wordt ontvangen aanbieders een e-mail met daarin een link om naar de portal te gaan.

### 4.4 Verantwoording

#### 4.4.1 Kritische prestatie-indicatoren en ontwikkelopgaven

Kpi's zijn opgesteld voor de sturing op de leveranties en de prestaties van de aanbieders. Sturing wordt nodig geacht om uiteindelijk te komen tot de gewenste maatschappelijke effecten. We sturen de komende jaren voornamelijk op instroom, doorstroom, uitstroom en cliënttevredenheid. Daarnaast gaan we meer aandacht besteden aan de doelmatigheid van ingezette hulp, kwaliteit en tijdigheid van de aangeleverde data. Het berichtenverkeer iJw en iWmo is hier een belangrijke graadmeter.

Om de hulp en de ondersteuning beter te organiseren en de kosten binnen de domeinen en hun segmenten beter te reguleren zijn er ontwikkelopgaven geformuleerd per (sub)segment. Nadere opzet en uitwerking wordt in 2022 tussen aanbieders, gemeentelijk beleid en MGR opgepakt.

Deze kpi's en ontwikkelopgaven gelden bij de Wmo aanbestedingen enkel voor de strategisch regionale Wmo aanbieders.

In het domein Jeugd wordt er op de kpi's als de ontwikkelopgaven ook gestuurd binnen de lokale percelen.

In het domein Participatie wordt er bij collectieve arbeidsmatige toeleiding gestuurd op zowel de kpi's als de ontwikkelopgaven. Voor individuele arbeidsmatige toeleiding zijn er wel kpi's geformuleerd maar wordt hier in 2022 vooralsnog niets op ingericht en dus niet op gestuurd.

#### 4.4.2 Jaarafsluiting

Opdrachtnemer (de aanbieder) levert vóór 1 maart van ieder kalenderjaar een voorlopige productieverantwoording aan bij de MGR (opdrachtgever).

De definitieve productieverantwoording vergezeld van een controleverklaring accountant of een bestuurlijke verantwoording moet vóór 1 april worden aangeleverd. Wijzigingen in proces worden via MGR Nieuwsmailings kenbaar gemaakt en gepubliceerd op de MGR-website onder <https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/nieuwsmailing>.

De productieverantwoording 2022 vindt plaats via het contractbeheersysteem VendorLink.

## 5. Administratie

Het document Administratieve afhandeling is een bijlage bij de raamovereenkomsten. Dit wordt verder uitgewerkt in de Backoffice Processen Jeugd en Wmo. Per bekostigingsvariant (trajecten/plekken/producten) en budgetsystematiek (budgetafspraken, populatiebekostiging) worden nadere afspraken opgenomen.

Het document Administratieve afhandeling is te vinden onder [Inkoop en gecontracteerde aanbieders 2022 | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](#) en de processen backoffice zijn te vinden onder [Uitvoering | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](#).

### 5.1 Berichtenverkeer

Het berichtenverkeer geldt voor Jeugd en Wmo (inclusief BW).

Gemeenten en aanbieders conformeren zich aan de landelijke standaarden voor wat betreft de administratieprotocollen. Aanbieders dienen zich te houden aan de verplichtingen die bij de standaardprotocollen zijn opgenomen.

Zie de landelijke Standaard Administratieprotocollen (SAP) van het Ketenbureau i- Sociaal Domein: <https://i-sociaaldomein.nl/news/view/2668e75d-0a75-49c9-abaa-6cbf9c6990c3/versie-30-van-de-standaard-administratieprotocollen-gereed-ingangsdatum-1-januari-2021>.

Het SAP wordt verder uitgewerkt in de regionale back office processen: [Uitvoering | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](#).

### 5.2 Financieringsmethodiek

Voor de domeinen Wmo, Jeugd en Participatie gelden verschillende wijzen van financiering (p\*q, trajecten en plekken). Per domein wordt door de gemeenten dezelfde wijze van financiering gehanteerd. De wijze van financiering staat opgenomen in de back office processen.

Jeugd is hier een uitzondering in. De zeven Noord-Limburgse regiogemeenten hebben besloten naast de p\*q methodiek met twee andere bekostigings-/afrekeningsmethodieken voor jeugdaanbieders te gaan werken, namelijk trajecten en plekken (voor segmenten 3 en 4 jeugd). In een aanvullende specifieke uitwerking werkafspraken domein Jeugd wordt hier nader op ingegaan.

In hoofdstuk 7 pag. 12 worden de definities 'traject' en 'plek' beschreven, deze dienen als uitgangspunt.

#### 5.2.1 Tarieven

Voor de domeinen Wmo, Jeugd en Participatie heeft Bureau HHM de opbouw van de reële tarieven berekend. Het uitgangspunt is de wettelijke verplichting om reële tarieven toe te passen. Deze tarieven hebben als basis gediend voor de tarieven per traject (en daarvan afgeleid per plek). Het valt op dit moment niet uit te sluiten dat in de loop van de contractperiode nog iets aangepast moet worden aan de tarieven.

Zie voor de tarieven ook de Algemene inkoopvoorwaarden Sociaal Domein, III Financiële bepalingen Artikel 18: Tarieven en declaratie.

De Algemene inkoopvoorwaarden en de tarieven zijn opgenomen op de website MGR: [Inkoop en gecontracteerde aanbieders 2022 | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](#).

#### 5.2.2 Herijking tarieven

Voor alle (sub)segmenten, met uitzondering van BW / MO / B&P en het domein Participatie, wordt de mogelijkheid ingebouwd om gedurende het eerste of tweede contractjaar een herijkingsonderzoek uit te voeren naar de tarieven, waarbij onder meer de doorlooptijd en intensiteit opnieuw tegen het licht worden gehouden. Bepalend voor dit onderzoek zal de daadwerkelijk openheid/inzage van aanbieders op de intensiteit worden. Het is daarom essentieel dat aanbieders intern de intensiteit rapporteren, zodat dit bij het herijkingsonderzoek als onderlegger gebruikt kan worden. Hoe dit nader vorm te geven is op dit moment (december 2021) nog onvoldoende uitgekristalliseerd. Het is een belangrijke opgave voor aanbieders, gemeenten in samenwerking met MGR om hier een proces voor in te gaan richten.

De ingestelde en al lopende pilot 'plekken-trajecten' zal hier een belangrijk onderdeel van zijn.

## 5.3 Budgetafspraken

### 5.3.1 Wmo

#### *Declaratie Wmo*

Oprachtnemer declareert alleen dienstverleningsactiviteiten waarvoor hij een opdracht heeft gekregen en die hij daadwerkelijk uitvoert. In de gemeentelijke administraties worden voor Wmo via het berichtenverkeer het aantal gestarte en beëindigde trajecten en producten bijgehouden. Maandelijks leveren gemeenten deze informatie aan bij de MGR.

#### *Budgetplafond segment 1 (1A en 1B)*

Voor de Maatwerkdiensten Wmo segmenten 1A en 1B zijn voor de Strategische regionale aanbieders budgetplafonds vastgesteld. De werkwijze in het startjaar 2022 is opgenomen in de document Budgetplafonds Wmo 1A1B 2022.

#### *Meerwerk Wmo segment 1 (1A en 1B)*

In uitzonderingssituaties kan voor segment 1 een meerwerkindicatie afgegeven worden door de gemeentelijke toegang. De criteria en het te volgen proces voor het toekennen van een meerwerkindicatie zijn terug te vinden in het Handboek Wmo / Aanbiedersversie en in de Backoffice Processen Wmo 2022.

Zie de Backoffice Processen Wmo 2022: [Uitvoering | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](#).

### 5.3.2 Jeugd

In de aanbestedingsleidraden staat opgenomen dat er budgetafspraken worden gemaakt met jeugdhulpaanbieders die een raamovereenkomst krijgen in de regionale segmenten.

Gaandeweg het proces van het Programma Sturing & Inkoop is duidelijk geworden dat het voor 2022 niet goed mogelijk is budgetafspraken per aanbieder te specificeren en dat volstaan wordt met regionale budgetten per segment.

Hierover is een mailing uitgegaan. Zie de MGR website onder <https://sociaaldomein-limburgnoord.nl/nieuws mailing>. Week 49: budgetafspraken jeugd

Voor de **plekkensystematiek** waarmee de gemeente Bergen (alleen voor de regionale (sub)segmenten) en de gemeente Venlo gaan werken is sprake zijn van een maandelijks voorschot. De plekkensystematiek wordt alleen toegepast bij de regionale Jeugd (sub)segmenten 3 en 4. Aanbieders op wie dit van toepassing is hebben separaat een mailing hierover ontvangen en dit wordt opgenomen in een 'Addendum werkafspraken Jeugd'.

### 5.3.3 Participatie

Er is geen sprake van budgetafspraken bij Participatie, zowel niet voor individueel als collectief. Bij Participatie kan geen gebruik worden gemaakt van het berichtenverkeer. Declaraties vinden plaats op apart ingestuurde declaraties bij de betreffende gemeente. Waarbij aanbieder gebruik maakt van de gecommuniceerde tarieven: [Inkoop en gecontracteerde aanbieders 2022 | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](#).

### 5.3.4 BW/MO/B&P

Het betreft hier lumpsum financieringen. De betreffende gecontracteerde aanbieders zijn hierover geïnformeerd.

## 5.4 Niet gecontracteerd aanbod (NGA)

Bij verwijzing naar aanbod waarvoor een aanbieder geen overeenkomst of subsidierelatie met de gemeente heeft, is de gemeente niet gehouden de diensten te vergoeden. Gemeenten kunnen daar waar noodzakelijk opdrachten verlenen aan niet gecontracteerde aanbieders. Dit is enkel een mogelijkheid wanneer ingekochte voorzieningen niet passend zijn bij de specifieke hulpvraag van een inwoner. De aanvraag voor niet gecontracteerd aanbod is een interne route binnen de gemeenten van de regio Noord-Limburg.

Zie verder de MGR website: [Niet gecontracteerd aanbod en PGB | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](#)

## 6. Handboek aanbieders

De nieuwe raamovereenkomsten gaan over de ondersteuning in het sociaal domein: Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. Per domein zijn richtlijnen voor uitvoering van dienstverlening uitgewerkt en samengevat in een 'handboek aanbieders'. Er is dan ook specifiek per domein een 'handboek aanbieders'.

Hier is alle informatie te vinden over het indiceren van de maatwerkvoorzieningen en de nieuwe segmentindeling met achtergrondinformatie. Veel informatie die hierin staat opgenomen komt terug in de programma's van eisen (algemeen, per domein of aanbestedingsspecifiek). Deze programma's zijn onderdeel van de aanbestedingsleidraad en daarmee onderdeel van de raamovereenkomst. De richtlijnen voor de uitvoering dienstverlening zijn dan ook in navolging van de met u gesloten raamovereenkomst(en).

Per domein is de uitwerking van de richtlijnen voor de uitvoering van dienstverlening opgenomen onder: [Uitvoering | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/uitvoering).

### 6.1 Participatie

Het handboek aanbieders is beschikbaar op [Uitvoering | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/uitvoering).

### 6.2 Jeugd

Het handboek aanbieders is beschikbaar op [Uitvoering | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/uitvoering).

### 6.3 Wmo

Het handboeken aanbieders is beschikbaar op [Uitvoering | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/uitvoering).

### 6.4 BW/MO/B&P

Het handboek Beschermd Wonen is beschikbaar op [Uitvoering | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/uitvoering).

## 7. Definities

Er zijn een aantal belangrijke definities waar geen enkel misverstand over mag ontstaan. Reden om er een aantal uit te lichten. Leidend is wat er ten aanzien van de definities in de handboeken per domein opgenomen is. Voor een goede werkrelatie is het van belang deze definities te kennen en te onderschrijven.

### Berichtenverkeer

Algemene definitie: Het elektronisch berichtenverkeer is een veilige en gestructureerde manier van communiceren tussen gemeente en aanbieder.

Voor Wmo en Jeugd kennen we verschillende berichtencodes en termijnen.

Zie voor specifieke definities, verschillende berichtencodes en de termijnen de beschreven back office processen Wmo en Jeugd op [Uitvoering | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](#).

### Wachttijd en wachtlijst

Wachttijd is de periode waarin iemand moet wachten om de voor hem geïndiceerde dienstverlening te krijgen. De periode tussen het 301- en 305 bericht.

Een wachtlijst is een lijst waarop personen worden geregistreerd die op dienstverlening wachten.

### Overbruggingshulp

Hulp of ondersteuning die nodig is terwijl de inwoner wacht op hulp of ondersteuning (incl. verblijf). De periode tussen het 301- en 305 bericht. De aanbieder draagt tussen intake en start van de feitelijke dienstverlening (of indien de aanmeldwachttijd de 4 weken overstijgt) verantwoordelijkheid voor de inwoner en zorgt indien nodig voor overbruggingshulp. Dit is onderdeel van het traject.

Overbruggingshulp is per definitie ambulante en wordt dus in de thuissituatie geboden waardoor verergering en/ of escalatie voorkomen wordt.

### Traject

Een traject heeft betrekking op een hulpvorm en is een combinatie van zwaarte (intensiteit en expertise) en gemiddelde duur. Een traject staat voor een unieke cliënt op een bepaalde hulpvorm en omvat derhalve een totaalpakket van hulp, waar in principe alles in zit. Er kunnen geen extra kosten worden gedeclareerd.

Een traject is gebaseerd op gemiddelden. Daarbij kan het dus zijn dat de ene cliënt wat meer en de andere wat minder nodig heeft. Dit middelt zich uit voor een aanbieder.

Deze gemiddelden kunnen gaan om het opleidingsniveau van de professional, maar ook over de inzet van het aantal uren. De aanbieder is vrij, om binnen de gestelde randvoorwaarden, zelf invulling te geven aan een traject.

### Plek

Een plek is een verdere doorrekening naar een jaarcapaciteit op basis van trajecten. Trajecten vormen de basis voor het definiëren van plekken. In tegenstelling tot trajecten staat een plek niet gelijk aan een unieke cliënt. Op een plek (jaar) kunnen meerdere cliënten geholpen worden, afhankelijk van de duur van de begeleiding of behandeling (doorlooptijd).

De basis van zowel trajecten als plekken is Prijs per Eenheid, waarbij plekken ook nog rekening houdt met de maximaal beschikbare capaciteit bij de aanbieder.

In de afrekening wordt bij een plek rekening gehouden met de werkelijke bezetting (doorlooptijd) van een specifieke cliënt die gebruik maakt van een plek bij een aanbieder. Is de bezetting korter dan ontvangt aanbieder naar verhouding minder, is deze langer dan ontvangt aanbieder in verhouding meer. Afhankelijk van de werkelijke bezetting kunnen er meer of minder cliënten door een aanbieder worden behandeld. Het aantal plekken wordt als volgt berekend:



aantal cliënten x gemiddelde bezetting = aantal plekken per jaar (= ingekochte capaciteit).
---

Voor iedere aanbieder wordt per unieke cliënt berekend welk gedeelte van een plek door de betreffende cliënt wordt bezet. Om deze reden wordt ook liever gesproken over bezetting dan over plekken.

#### Herindicatie

Het aanvragen van een nieuw besluit bij de gemeentelijke toegang omdat er een 'verlengde hulpvraag' is.

#### Zelfverwijzingen\* (alleen bij domein Jeugd aan de orde)

Een verwijzing of doorverwijzing in de hulpverlening duidt erop dat een hulpverlener een hulpvragen doorstuurt **naar een andere hulpverlener**.

*\*Zie nadere uitwerking voor jeugd in 'Addendum werkafspraken Jeugd n.a.v. Nota van Inlichtingen'.*

#### Opschaling/afschaling van hulp tijdens het traject

Als er meer of juist minder hulp nodig is tijdens het traject, noemen we dat ook wel: op- en afschalen van hulp. De procedure voor het op- en afschalen van hulp staat in de handboeken aanbieders beschreven.

#### Algemene voorziening

Aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning.

#### Voorliggende voorziening

Ondersteuning die je ergens anders kunt krijgen dan via een maatwerkvoorziening. Bijvoorbeeld maatschappelijk werk of ondersteuning via een welzijnsorganisatie.

#### Normaliseren

Het gaat om het herstel van het gewone leven. Normaliseren appelleert eraan het 'gewone' leven altijd in beeld te houden, ongeacht de situatie van het cliënt en naasten, ongeacht de hoeveelheid specialistische hulp. Ondersteunen betekent niet per definitie het inzetten van een maatwerkvoorziening vanuit het sociaal domein maar ook het kijken naar andere oplossingen.

#### Kwaliteit van dienstverlening

De mate waarin aan een 'specificatie' wordt voldaan en de mate waarin de verwachting van de cliënt wordt waargemaakt. De specificatie betreft zes hoedanigheden: de hulp moet veilig, effectief, cliëntgericht, tijdig, efficiënt en billijk zijn. Werken aan kwaliteit in het sociaal domein betekent met cliënten, familie en met andere professionals in gesprek gaan over wat goede hulp inhoudt.

#### Fraude

Van fraude in het sociaal domein wordt gesproken, indien sprake is van opzettelijk gepleegde onrechtmatige feiten, die ten laste komen van voor de hulp bestemde middelen. Er is ook sprake van fraude bij het geven van een onvolledige of onjuiste voorstelling van zaken of het doen van een onjuiste opgave met betrekking tot de verleende en/of gedeclareerde ondersteuning (Bron; VNG drieluik terugvordering bij fraude Wmo en jeugdwet, 2015).

#### Incident

Een onbedoelde gebeurtenis tijdens het hulpproces, die tot schade aan de cliënt heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden. Incidenten zijn (in vergelijking met calamiteiten) relatief lichte verstoringen van de dagelijkse gang van zaken bij een aanbieder.

Hulpverleners melden incidenten in het VIM-systeem. VIM staat voor Veilig Incident Melden. Ook informeren ze de cliënt en vermelden het incident in het cliëntendossier.

### Calamiteit

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van dienstverlening én die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor de cliënt heeft geleid.

## 8. Toezicht en handhaving

### 8.1 Handhaving

Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid om handhaving van de diverse wetten binnen het sociaal domein vorm te geven. Via verschillende kanalen kan blijken dat de financiële middelen niet altijd op een rechtmatige wijze worden besteed. Doordat fraude in het sociaal domein negatieve gevolgen heeft voor zowel inwoners, gemeenten als de Rijksoverheid is het belangrijk om dit probleem aan te pakken.

Zie ook: <https://vng.nl/publicaties/drieluik-terugvorderen-bij-fraude-wmo-2015-en-jeugdwet>.

### 8.2 Melding van incidenten en/of calamiteiten

Soms is niet duidelijk of er sprake is van een incident of calamiteit. Het melden van incidenten en calamiteiten is bedoeld om de kwaliteit van hulp te verbeteren. Zie hieronder wat per domein wettelijk is bepaald. Echter vanuit de eerder gestelde gewenste samenwerking en in het kader van partnership is het eveneens belangrijk dat aanbieders de contractmanager (de MGR) op de hoogte stellen van meldingswaardige incidenten. Dit betreffen incidenten die mogelijk, na onderzoek, een calamiteit kunnen blijken te zijn.

Bij een calamiteit in de hulp zijn snelheid, nauwgezetheid en absolute onafhankelijkheid noodzakelijk om een compleet onderzoek te kunnen doen naar de oorzaak.

#### 8.2.1 Wmo en Jeugd

Volgens de Wmo zijn aanbieders verplicht om een calamiteit of (gewelds)incident te melden. Voor uw vragen over calamiteitsmelding kunt u contact opnemen met de toezichthouder Wmo voor de regio Noord-Limburg. De toezichthouder Wmo onderzoekt calamiteiten en (gewelds)incidenten bij de verstrekking van voorzieningen, en houdt toezicht op kwaliteitseisen zoals die aan aanbieders zijn gesteld. Daarnaast heeft de toezichthouder Wmo een samenwerkende rol met aanbieders, cliëntenorganisaties en cliënten in ontwikkeling van kwaliteitsstandaarden.

*Meldpunt calamiteiten Wmo:* <https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/contact/meldpunt-calamiteiten-wmo>.

Aanbieders jeugdhulp moeten calamiteiten onverwijld melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Dat is vastgelegd in de Jeugdwet en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Zie [meldpunt@igj.nl](mailto:meldpunt@igj.nl). Aanbieders maken als opdrachtnemer onverwijld melding van:

- iedere calamiteit die bij de verlening van jeugdhulp of bij de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering heeft plaatsgevonden, en
- geweld bij de verlening van jeugdhulp of de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

*Meldpunt calamiteiten Jeugd:* [Meldpunt calamiteiten Jeugd | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/contact/meldpunt-calamiteiten-jeugd).

#### *Terugvordering*

Ingeval van een onverschuldigde betaling is er het recht om de vordering te verreken met openstaande declaraties. De bevoegdheid daartoe ligt bij de individuele gemeenten.

Terugvordering kan ook worden gedaan door individuele gemeenten nadat bij (materiële) controle door contractmanagement is vastgesteld dat de vordering van aanbieder niet rechtmatig is geweest.

## 9. (Materiële) Controle

Controles op rechtmatigheid en doelmatigheid leveren een belangrijke bijdrage aan de beheersing van kosten en daarmee de duurzaamheid van toegankelijke en goede jeugdhulp, Participatie en Wmo-ondersteuning. Daarnaast helpen controles de kwaliteit inzichtelijk te maken en te verbeteren.

De MGR voert haar controles hoofdzakelijk uit om te waarborgen dat de betaalde kosten rechtmatig zijn. Daarnaast ziet de MGR het als één van haar kerntaken om actief bij te dragen aan de beheersing van de kosten door onrechtmatige dienstverlening te detecteren en deze naar de toekomst toe te voorkomen. Om met voldoende zekerheid te kunnen vaststellen dat er sprake is van rechtmatig en doelmatig gedeclareerde dienstverlening zijn één of meerdere functionarissen (contractmanagement of personen met BIG/SKJ registratie namens hen) binnen de MGR belast met de uitvoering van formele controles en het opdracht geven tot materiële controles.

Het team voert de controles zodanig uit dat de betrokkenen zo min mogelijk worden belast en de privacy van burgers wordt gerespecteerd.

Zie hiervoor onderstaande link onder 'Pilot Algemeen controleplan Contractmanagement Noord Limburg': <https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/regelingen-mgr>.

### 9.1 Controleverordening

Controle op het financieel beheer en de inrichting van de financiële organisatie Algemene controle is vastgelegd in een 'Controleverordening'. Zie hiervoor onderstaande link onder 'Regelingen': <https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/regelingen-mgr>.

### 9.2 Controleproces en controleplan

De MGR houdt zich aan de regels van de VNG voor materiele controle Jeugd. De inrichting van het controleproces is gebaseerd op zowel generieke als specifieke risico's. Op grond van de onderkende risico's wordt de controleaanpak bepaald. Er worden verschillende soorten controles onderkend:

- Formele controles
- Materiële controles
- Detailcontrole (inclusief gepast gebruik)
- Controle op naleving contractvoorwaarden
- Fraudeonderzoek

In het MGR controleplan legt de MGR uit op welke wijze materiële controles worden uitgevoerd en op welke wijze wordt voldaan aan de wettelijke voorwaarden die aan een controle zijn verbonden.

Zie hiervoor onderstaande link onder 'Regelingen':

<https://www.sociaaldomein-limburgnoord.nl/regelingen-mgr>.

#### 9.2.1 Formele controle

De formele controle is de controle in het declaratieproces. Deze controles vinden geautomatiseerd plaats bij de gemeenten. Bij formele controle controleert de gemeente: - de declaratie en de toekening komen qua woonplaatsbeginsel overeen; - de vorm van jeugdhulp/Wmo; - of de aanbieder is gecontracteerd door de gemeente en of de gedeclareerde hulpvorm ook gecontracteerd is; - of het gedeclareerde bedrag conform de raamovereenkomst of de subsidievoorwaarden is; - analyses op doorlooptijden, intensiteit, berichtenverkeer etc.

#### 9.2.2 Materiële controle

Het doel van een materiële controle is het verwerven van voldoende zekerheid over de rechtmatigheid en doelmatigheid van de gedeclareerde dienstverlening. Het college of een door het college aangewezen persoon gaat na of de gedeclareerde prestatie is geleverd. De MGR kan daartoe gecertificeerde medewerker(s) verzoeken een dossieronderzoek te doen om te toetsen op de kwaliteit van de dienstverlening en de rechtmatigheid daarvan. De aanbieder is verplicht hieraan mee te werken.

Altijd zal worden gehandeld conform 'handreiking Materiele controle voor Jeugdwet. Te vinden onder:

<https://vng.nl/nieuws/handreiking-materiele-controle-voor-jeugdwet>.

## 10. Social return en Maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen

Zowel voor SR als MVI geldt dat het van toepassing is op die opdrachtnemers met een (te verwachten) jaarlijkse opdrachtwaarde van één of meerdere raamovereenkomsten gezamenlijk, excl. btw > € 250.000,- over alle ondersteuningsvormen/segmenten heen.

Bij aanvang van de raamovereenkomsten is gebruik gemaakt van de historische budgetgegevens. Gaandeweg 2022/2023 kan dit leiden tot bijstellingen waardoor er aanbieders met een SR-verplichting bij komen of afvallen.

### 10.1 Social return (SR)

SR is onderdeel van alle opdrachten voor het Sociaal Domein. De 14 gemeenten van de regio Noord- en Midden-Limburg hechten waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en het creëren en behouden van werkgelegenheid. Het doel hiervan is een economisch en sociaal gezondere regio te krijgen. In dat kader is SR onderdeel van het inkoop- en contractmanagementbeleid.

SR heeft een bewezen meerwaarde voor de klant, de ondernemer/aanbieder en voor de gemeente. Zowel in tijden van hoog- als in tijden van laagconjunctuur willen de gemeenten in staat zijn om klanten met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt via SR aan een werkplek te helpen. Op dit moment bevinden we ons landelijk en regionaal in een periode waarin het aantal vacatures het aantal werkzoekenden overstijgt. Dit speelt ook bij de aanbieders die we in het kader van Sturing & Inkoop hebben gecontracteerd. Door middel van SR kunnen we dus een bijdrage leveren aan het oplossen van de grote vraag naar personeel. Door inzet van SR doen aanbieders aanpassingen in hun eigen bedrijfsprocessen wat tot meer inclusie leidt. Eigen medewerkers worden ontlast door mensen die nu aan de zijlijn staan maar wel ondersteuning kunnen bieden. Door bundeling van krachten kunnen er leerwerkarrangementen opgesteld worden.

Voorgaande is goed voor de werkzoekenden, voor de ondernemers en aanbieders die kampen met personeelskrapte, voor de gemeenten, maar meer specifiek kijkend naar Sturing & Inkoop ook voor onze inwoners die een beroep willen doen op een of meerdere voorzieningen die we ingekocht hebben: er blijven voldoende handjes om de voorziening ook geleverd te krijgen.

#### 10.1.1 Sociale paragraaf

In de sociale paragraaf van de aanbestedingen is helder geformuleerd welke doelen de regio's concreet willen bereiken. De SR bijlagen zijn te vinden onder:

[Inkoop en gecontracteerde aanbieders 2022 | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](#).

#### 10.1.2 Proces m.b.t. uitvoering Social return

De uitvoering van Social return op alle raamovereenkomsten loopt vanuit het regionaal SR-coördinatiepunt. De SR-functionarissen die hieraan zijn verbonden zijn verantwoordelijk voor inrichting- en uitvoeringsproces. Dit is inclusief monitoren van de te behalen resultaten, de contractverplichtingsgesprekken & opleveren van voortgangsrapportages.

De contractmanager monitort de SR-verplichting op input van SR-functionaris. SR staat op agenda van accountgesprekken, is één van de vaste onderdelen van het gesprek. Als het proces niet goed loopt, oftewel verplichtingen worden niet nagekomen, wordt dit door de SR-functionaris via contractmanagement opgeschaald.

De MGR (via de contractmanager) faciliteert de monitoring op contractwaarde over alle gemeenten en de 3 domeinen heen. Kortom levert eind van het jaar productie t.b.v. monitoring SR verplichting bij de SR-functionarissen aan.

### 10.2 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen (MVI)

De opdrachtgever wil MVI bij haar opdrachtnemers stimuleren. Dit betreft een inspanningsverplichting voor de opdrachtnemers, die via periodieke, jaarlijkse, schriftelijke rapportages de voortgang dienen aan te tonen en die deel uitmaakt van de reguliere contractmanagementcyclus van opdrachtgever.

De MVI bijlage is te vinden onder:

[Inkoop en gecontracteerde aanbieders 2022 | MGR Sociaal Domein Limburg Noord \(sociaaldomein-limburgnoord.nl\)](#).

Aldus overeengekomen en ondertekend

op 01 juli 2022

op .. .....2022

te Venray

te .....

Namens Opdrachtgever

Namens Opdrachtnemer

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Mevrouw J. Kuijpers  
Directeur MGR

.....  
.....