

Jaarverslag H4 2018



Delft
Rijswijk
Westland



Midden-Delfland

Samen werken aan ondersteuning en zorg

Ook in 2018 werkten de gemeenten Delft, Midden-Delfland, Rijswijk en Westland samen om (kwetsbare) inwoners van goede ondersteuning en zorg te voorzien. 2018 was ook het jaar van de gemeenteverkiezingen. Voor de H4 betekende deze verkiezingen vier nieuwe bestuurders op het dossier Wmo, die in juni voortvarend aan de slag gingen.

Om de samenwerking in 2018 richting te geven, werd begin 2018 de 'Samenwerkingsagenda H4 2018' vastgesteld. Gelijktijdig met het vaststellen van de 'Samenwerkingsagenda H4' werd de nieuwe programmastructuur van kracht. Dit jaarverslag geeft inzicht in wat we in 2018 hebben gerealiseerd.

Inkoop 2019

2018 stond voor een groot deel in het teken van het inkopen van zorg voor de jaren 2019 en verder. Doel was het verkrijgen van nieuwe zorgcontracten voor de Hulp bij huishouden (Hbh) en begeleiding per 2019. Al in 2017 werd een start gemaakt met het inkooptraject. Het inkopen van zorg is mede een instrument om de transformatie in de zorg te versnellen. In dit eerste jaar stond de visievorming centraal. Wat willen we de komende jaren bereiken? En hoe doen we dat? Hierbij is de bewuste gemaakt om het product-denken los te laten en het te behalen resultaat centraal te stellen. Hierbij is het van belang goed 'de vraag achter de vraag' te achterhalen. De cliënt krijgt hierbij een pro-actieve rol bij het opstellen en uitvoeren van het zorgplan. Ook krijgen de cliënten en aanbieders samen meer ruimte om te doen wat nodig is om de gewenste resultaten te bereiken.

In 2018 stond de vertaling van de inkoopvisie in de inkoopstrategie en de inkoopdocumenten centraal. Hierbij kregen ook de aanbieders een rol. Tijdens de marktconsultaties in april 2018 konden zij hun input geven op onderwerpen als resultaatsturing, bedrijfsvoering en tarieven. De markt gaf een bevestigend beeld. Begin juni 2018 was het moment daar: de feitelijke aanbesteding kon van start.

Uiteindelijk leidde de aanbesteding tot 50 geldige inschrijvingen. Tijdens de zomer ging het projectteam aan de slag met de beantwoorden van de

gestelde vragen en de beoordeling van de inschrijvingen. Het uiteindelijke resultaat: 35 nieuwe contracten met aanbieders, voldoende om onze inwoners het hele palet aan zorg te kunnen bieden.

De overgang naar een resultaatgerichte manier van werken vindt in 2019 gefaseerd plaats. Om zorgcontinuïteit te kunnen bieden aan de bestaande Wmo-cliënten, zijn de contracten met de oude aanbieders voor 2019 verlengd. Voor de cliënten bij Careyn werd een passende oplossing gevonden bij andere aanbieders. Careyn gaf namelijk aan het oude contract niet te willen verlengen en had ook niet ingeschreven op de nieuwe aanbesteding.

In de zomer startte de H4 met het implementeren van de resultaatgerichte werkwijze. Hierbij is eerst inzichtelijk gemaakt wat regionaal nodig was om per 1 januari 2019 te kunnen starten met het nieuwe systeem. Al snel werd duidelijk dat er veel moest gebeuren in een beperkte tijd. Direct na de zomer werd gestart met de implementatiefase onder leiding van de regionale projectleider implementatie, Marcel van Lochem. Belangrijke items in de implementatie waren de ontwikkeling van de handleiding: het 'handboek soldaat' voor de uitvoering. Een groep dedicated consultants en kwaliteitsmedewerkers uit de regio is hiermee voortvarend aan de slag gegaan. De handleiding biedt de handvatten voor het beoordelen welke cliënt op welke zorgtrede van de resultaatmatrix past: de basis voor het resultaatgericht werken. Het werken met de

handleiding stond ook centraal in de trainingen, die in december plaatsvonden voor alle consulenten.

Het inkooptraject was een intensief traject, waarbij in 2018 veel van alle betrokkenen werd gevraagd. Het raakte alle facetten van de verschillende organisaties. Dit vroeg om veel afstemming, vaak onder flinke tijdsdruk. Het DO H4 sprak uit 2019 te zien als een jaar om met en van elkaar te leren en te ontwikkelen. Door vereende inzet is de ingangsdatum van 1 januari 2019 behaald. Al met al een prestatie om op trots op te zijn!

Wmo administratie

Begin 2018 werd besloten afscheid te nemen van DSW Zorgverzekeraar als uitvoerder van de Wmo-administratie. Waarom zijn we dit zelf gaan doen? Onder andere omdat de verwachting was dat het zelfstandig uitvoeren van de administratie actueler, completer en goedkoper zou zijn. Ook is het hierdoor niet meer nodig om periodiek aan te besteden: de continuïteit is dus beter geborgd.

Het project Wmo-administratie 2019 bestond uit twee delen:

1. het inregelen van het berichtenverkeer tussen iedere individuele gemeente en de zorgaanbieders, inclusief het borgen van de factuurcontrole en de helpdeskfunctie; en
2. het gezamenlijke opzetten van een H4-informatievoorziening ten behoeve van monitoring en sturing, bij voorkeur door een van de H4-gemeenten zelf.

Het overgaan van het berichtenverkeer naar de gemeenten, vroeg extra werkzaamheden van de aanbieders, DSW Zorgverzekeraar en de gemeenten. Systemen moesten opnieuw worden ingericht en getest. Ook was het nodig om alle zorgberichten per 31/12 af te sluiten en met ingang het nieuwe jaar opnieuw op te starten. Bijkomend voordeel hiervan was dat de bestanden hierdoor geschoond werden van fouten. Begin 2019 is

de conclusie getrokken dat dit deel van het project grotendeels succesvol is verlopen en dat de kosten flink lager uitpakken dan voorheen.

Het tweede deel van het project Wmo-administratie loopt nog door in 2019. Naar aanleiding van een uitvraag binnen de H4-gemeenten heeft Rijswijk aangeboden het gezamenlijk dashboard te bouwen en te onderhouden. Hierdoor beschikt de H4 straks over eenduidige actuele monitoring en sturingsinformatie.

Zorgmail

Gemeenten zijn in verband met de privacywetgeving verplicht veilig te mailen. De communicatie met zorgaanbieders bestaat uit veel privacygevoelige informatie. Om veilig informatie uit te wisselen, hebben alle H4-gemeenten Zorgmail aangeschaft. Ook van de aanbieders wordt verwacht dat zij veilig mailen, bij voorkeur via Zorgmail. Voor de aanbieders is het dan prettig dat iedere gemeente op dezelfde manier omgaat met Zorgmail. In 2018 is daarom gewerkt aan een eenduidige implementatie. Ook zijn werkafspraken afgestemd. Delft, Westland en Rijswijk maken gebruik van de Safe Relayversie van Zorgmail: een geïntegreerde versie van Zorgmail in Outlook. Dit maakt de kansen op fouten klein. Voor Midden-Delfland was de overgang naar Safe relayversie van Zorgmail vanwege systeemtechnische beperkingen (nog) niet te realiseren. Midden-Delfland mailt daarom nog steeds via de Webbased versie van Zorgmail.

Samenwerking H4-DSW

Gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoren spelen allemaal een rol binnen het zorglandschap in Nederland. In 2017 sloot de H4 een samenwerkingsovereenkomst met DSW Zorgverzekeraar. DSW is de grootste verzekeraar in de regio en daarnaast het Zorgkantoor voor Delft, Midden-Delfland en Westland. Doel van de samenwerking met DSW is het

zorgen voor betere zorg voor de inwoners, waarbij zij geen drempels ervaren. Dit doen we door gezamenlijk knelpunten op te lossen op de grenzen van de verschillende wetgevingen (Wmo, Zvw en Wlz).

De samenwerking verliep in 2018 met ups en downs. Wat het lastig maakte, was de veelvoud van onderwerpen die op de lijst stonden om op te pakken. Hierdoor leek de focus te ontbreken en werden beperkt zichtbare resultaten behaald. Daarbij leek het H4-besluit om niet langer gebruik te maken van DSW voor de administratie Wmo effect te hebben op het onderling vertrouwen. Toch zijn er ook mooie resultaten behaald. Het verkrijgen van het vignet 'dementievriendelijke regio' in maart 2018, als eerste regio van Nederland, was zo'n resultaat.

Een ander onderwerp wat regelmatig terug kwam was casemanagement dementie. DSW en de H4-gemeenten kennen een andere visie op casemanagement dementie. Binnen de H4 is in 2018 een visie gezamenlijke visie ontwikkeld. In 2019 vinden hierover verdere gesprekken plaats met DSW.

Rijswijk valt niet onder het Zorgkantoor van DSW Zorgverzekeraar, maar onder CZ Zorgverzekeraar. In 2018 werden de contacten met CZ aangehaald. Ook dit krijgt in 2019 een vervolg.

Om de samenwerking tussen de gemeenten en DSW te versterken, werd op 25 september de 'Samen Gezond' georganiseerd. Op deze dag – in het inspirerende Horti Centre in Naaldwijk – werd kennis gedeeld en werd gewerkt aan innovatieve ideeën om, met behulp van onze partners, de transformatie in het sociaal domein verder vorm te geven. Vragen die op deze dag aan bod kwamen waren: hoe doen we het 'goede' in de ogen van kinderen, inwoners en elkaar?' en 'welke lessen leren we daar uit en nemen wij mee terug voor onze samenwerking?'. Ook werden de aanwezigen geïnformeerd over goede voorbeelden rondom het thema preventie en positieve gezondheid vanuit de rest van Nederland. Deze

feestelijke dag was tevens het afscheid van Ellen van Bodegom als projectleider voor de samenwerking tussen de H4 en DSW Zorgverzekeraar.

De 'Samenwerkingsovereenkomst H4-DSW' verliep eind 2018. Om de (opbrengsten) van de samenwerking goed te kunnen evalueren, is besloten de samenwerkingsovereenkomst voor de duur van een jaar te verlengen. De nieuwe projectleider Kim Smid gaat hiermee in 2019 aan de slag.

GGZ-inloopvoorziening

Delft, Midden-Delfland en Westland hebben in 2016 gezamenlijk de inloopvoorziening ingekocht bij GGZ-Delfland (DOEL). Deze laagdrempelige voorziening is bedoeld voor inwoners met psychische problemen. Binnen de inloopvoorziening worden activiteiten georganiseerd, die van betekenis zijn voor de bezoekers en de wijk. Zo profiteert ook de omgeving van de voorziening en groeit het begrip voor mensen met een psychische beperking.

Het is niet mogelijk het bestaande contract na 2019 nog te verlengen. Ook was er behoefte aan meer inzicht in de (effecten van) de GGZ-Inloopvoorziening. In 2018 is daarom een onderzoek gestart: 'Tellen en vertellen'. Dit onderzoek was een co-productie tussen DOEL en de drie gemeenten. In dit onderzoek werd gekeken naar kwantitatieve gegevens, zoals de bezoekersaantallen per locatie en de gemiddelde kostprijs per bezoek. Maar het onderzoek bestond ook uit uitgebreide interviews met de gebruikers van de verschillende locaties. De combinatie van deze kwantitatieve gegevens en de ervaringsverhalen gaf een mooi inzicht in wat deze voorziening betekent voor de gebruikers en de omgeving. Ook geeft het onderzoek input voor de gewenste ontwikkelingen in de toekomst. De uitkomsten van dit onderzoek gebruiken we om een goede afweging te maken hoe we deze voorziening in de toekomst willen

vormgeven en welke procedure (aanbesteden of subsidiëren) we hiervoor het beste kunnen gebruiken.

Juridische grondlegger

De H4 gemeenten voeren gezamenlijk het contractmanagement op de zorgcontracten uit. Hiervoor is het wenselijk dat de betrokken ambtenaren inzage hebben in de gegevens van de andere gemeenten. Om dit mogelijk te maken, was het noodzakelijk om een rechtmatige (juridische) grondslag te formuleren. Hierover werd in 2017 extern advies opgevraagd bij een advocatenkantoor. De opgewerkte voorstellen en documenten van dit kantoor leidden tot diverse discussies binnen de H4. De AVG die vanaf 25 mei 2018 van kracht werd, zorgde er voor dat bepaalde zaken nogmaals tegen het licht gehouden moesten worden. Uiteindelijk werd gezamenlijk de oplossing gevonden door het over en weer detacheren van de leden van het contractteam als toezichthouder bij de andere H4-gemeenten. In het najaar zijn deze detacheringsovereenkomsten gesloten, waardoor het delen van informatie met elkaar voor het gezamenlijk uitvoeren van het contractmanagement juridisch is geborgd.

DWO

De gemeenten Delft, Midden-Delfland, Pijnacker-Nootdorp en Westland vormen gezamenlijk de DWO-gemeenten. Delft is centrumgemeente, bijvoorbeeld voor de Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen (MO/BW). Met ingang van 1 januari 2021 wordt de MO/BW verder gedecentraliseerd. De decentralisatie gaat samen met een transformatie-opgave gericht op preventie, door- en uitstroom en inclusie. Om dit te bereiken is inzet nodig in de gehele keten. Er bestaat een samenloop met de onderwerpen die binnen de ketenzorg GGZ H4 door het Kernteam Volwassenen wordt opgepakt. In 2018 werd de nodige verbinding

gezocht. Zo neemt Pijnacker-Nootdorp deel aan het Kernteam Volwassenen.

Ook werd eind 2018 een start gemaakt met het Visiedocument inkoop BW 2020, als aanloop tot het feitelijke aanbestedingstraject dat in 2019 wordt opgepakt.

Andere onderwerpen die op DWO-niveau worden opgepakt zijn onder andere de opvang van personen met verward gedrag, het vervoer van personen met verward gedrag en de OGGZ-taken.

Regionale afstemming over de DWO-onderwerpen vindt onder andere plaats op de tafels van het DO DWO en BO DWO, die gecombineerd worden met de H4-overleggen. Pijnacker-Nootdorp sluit dan voor de betreffende onderwerpen aan.

Rijswijk valt voor deze onderwerpen onder de centrumgemeente Den Haag. Kennis wordt waar mogelijk met elkaar gedeeld.

H4: onze werkwijze

Met het vaststellen van de 'Samenwerkingsagenda H4 2018 werd ook een nieuwe programmastructuur van kracht. Ter versteviging van de sturing op het samenwerkingsprogramma, is hierin een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de opdrachtgevers (bestuurders en directeuren) en de uitvoerders (de verschillende structurele werkgroepen en tijdelijke projectgroepen). Het nieuwe Programmteam H4 vormt onder leiding van de programmamanager de verbindende schakel tussen de opdrachtgevers en de uitvoering.

Sinds 2018 treedt iedere directeur op als portefeuillehouder voor een of meerdere hoofd dossiers. Voor dat specifieke dossier treedt de betreffende directeur op als aanspreekpunt voor zowel de bestuurders als de ambtenaren.

Nieuw zijn ook de jaarlijkse heisessies. In oktober 2017 werd de eerste heisessie gehouden. Tijdens deze dag werden alle lopende werkzaamheden en projecten tegen het licht werden gehouden. Dit om meer grip en inzicht te krijgen in alles wat er speelt.

De verschillende H4 projecten kwamen gedurende het jaar periodiek terug op de agenda's van het directeurenoverleg (DO) en het Bestuurlijk Overleg (BO). Dit bood de mogelijkheid om met elkaar tijdig bij te sturen waar nodig en zorgde voor meer grip op het programma. Tijdens de tweede heisessie H4 in november 2018 konden we ons dan ook voornamelijk richten op het uitzetten van de strategische lijnen voor 2019.

Nieuw in 2018 was de functie van de programmamedewerker H4. Deze 'vliegende keep' werd vanaf maart 2018 breed ingezet voor de uitvoering van de 'Samenwerkingsagenda H4'. De programmamedewerker bracht hierbij naast de regionale blik ook de verbinding tussen beleid en uitvoering beter tot stand. Voor 2019 is daarom besloten deze functie te handhaven.

Na het vertrek van Mirjam Bril als Programmaondersteuner H4 aan het begin van 2018 is deze functie achtereenvolgens door twee tijdelijke externe krachten ingevuld. Eind 2018 is besloten deze functie niet langer met externen in te vullen, maar hiervoor een vaste medewerker te zoeken. Ook is de functie qua omvang en inhoud verzwakt. Na een wervingsprocedure in november 2018 is voor deze functie inmiddels Yolanda Klaassens aangesteld.

Het onderlinge respect en vertrouwen op alle niveaus vormde ook in 2018 de basis voor de samenwerking binnen de regio. Iets om trots op te zijn!

Financiële verantwoording 2018

2018 was het eerste jaar waarin gewerkt werd met een programmabegroting. Deze begroting was gebaseerd op de realisatiecijfers van 2017. Voorgaand overzicht laat de realisatiecijfers van 2018 zien, afgezet tegenover de begroting.

Circa de helft van de gemaakte kosten bestaan uit de kosten voor de Wmo-administratie via DSW Zorgverzekeraar. Daarnaast bestaat een belangrijk deel van de gemaakte kosten uit de personeelskosten van de 'vaste H4-medewerkers' en de tijdelijke (veelal externe) projectleiders.

In 2018 is in totaal € 4.422,- meer besteed aan de samenwerking dat vooraf beraamd. Deze kosten zijn volgens de vaste verdeelsleutel over de H4-gemeenten verdeeld.

Realisatie 2018		
	Realisatie 2018	Begroting 2018
Personele kosten		
<i>Structureel</i>		
Programmanager	62.316	55.555
Programmamedewerker	49.311	48.500
Programmasecretaris	62.832	52.272
Subtotaal	174.459	156.327
<i>Incidenteel</i>		
Projectleider samenwerking H4-DSW	60.413	101.500
Projectleider administratie WMO	55.458	
Projectleider inkoop	73.440	112.300
Projectleider implementatie inkoop	52.598	
Subtotaal	241.909	213.800
Administratie en informatievoorziening		
<i>Structureel</i>		
DSW/Delphi (incl. HbH)	516.319	596.896
Gemeente Rijswijk informatievoorziening	47.984	
Subtotaal	564.303	596.896
<i>Incidenteel</i>		
Onderzoek monitoring		
Subtotaal	0	0
Overige kosten		
<i>Structureel</i>		
Representatie	949	
opleiding en bijeenkomsten	18.454	22.500
Ondersteuningscatalogus Schulink	3.750	3.750
Onvoorzien		5.000
Subtotaal	23.154	31.250
<i>Incidenteel</i>		
Externe advisering	35.120	36.250
Subtotaal	35.120	36.250
<i>Totaal structureel</i>	<i>761.915</i>	<i>784.473</i>
<i>Totaal incidenteel</i>	<i>277.029</i>	<i>250.050</i>
Totaal	1.038.945	1.034.523

Doorrekening realisatie 2018 per gemeente obv inwonertal 1-1-2018			
	Aantal inw.	Percentage	Aandeel excl. Btw
<i>Delft</i>	102.239	36,32%	€ 377.378
<i>Midden-Delfland</i>	19.339	6,87%	€ 71.383
<i>Rijswijk</i>	52.261	18,57%	€ 192.903
<i>Westland</i>	107.631	38,24%	€ 397.281
Totaal			€ 1.038.945