

Verslag Inspiratiebijeenkomst Implementeren Contractstandaarden i-Sociaal Domein Aan tafel met de keten

Woensdag 19 maart 2025,
the Colour Kitchen, Utrecht



Ketenbureau i-Sociaal Domein
Datum: 4 april, 2025
Versie: 1.0



Aanleiding en doel van de bijeenkomst

Op 19 maart 2025 heeft het Ketenbureau i-Sociaal Domein een inspiratiebijeenkomst georganiseerd voor gemeenten, (zorg)aanbieders en ketenpartners. Het onderwerp 'Implementeren Contractstandaarden' is één van de drie speerpunten van het Ketenbureau in 2025.

Hiermee wil het Ketenbureau bij de ketenpartijen ophalen wat de argumenten, belemmeringen en uitdagingen zijn voor partijen bij het implementeren van de contractstandaarden.

Na een welkom door Sander Olsthoorn van het Ketenbureau i-Sociaal Domein, een inleiding van Bartel Geleijnse (eigenaar The Colour Kitchen; een organisatie met een sociale missie) start Hans Oosterkamp als dagvoorzitter de bijeenkomst met drie vragen. De antwoorden zal hij gedurende de middag/avond weer ophalen:

- Het sociaal domein kan heel goed zonder contractstandaarden.
- Contractstandaarden redden het sociaal domein.
- Het is maar goed dat we contractstandaarden hebben in het sociaal domein, want....

Pitch Ruud Groot

Ruud Groot, manager Zorgverkoop van 's Heeren Loo, met een rijk verleden bij gemeenten en zorgaanbieders houdt daarna een pitch. Hij schetst een beeld van de diversiteit waar 's Heeren Loo als landelijk werkende organisatie mee te maken heeft. De niet-zichtbare werkelijkheid van het sociaal domein binnen de wel-zichtbare wereld.



's Heeren Loo heeft contracten met circa 310 gemeenten, als hoofdaannemer en als onderaannemer. In 2015 registreerden ze langs meer dan 12.000 productcodes, inmiddels zijn dat er meer dan 19.000. Naast 5 schaalniveaus van contractering, variërend van lokaal tot landelijk, worden ze ook geconfronteerd met vele soorten contractering; van 'Openbaar' tot 'Open house' en van 'Zeeuws model' tot 'SAS zonder EMVI'. Ze zitten aan tafel met 30 ontwikkeltafels, die weer subtafels kennen en waartussen veelal dezelfde onderwerpen worden besproken. En de 31 soorten kwaliteitseisen leiden tot 608 records, aparte productspecificaties, bestedingsruimten, begrippenkaders en verantwoordingseisen.

Dit leidt ertoe dat hun zorgprofessionals steeds rekening moet houden met andere afspraken, afhankelijk van de gemeente waar een cliënt toe behoort, zoals de definities van directe/indirecte tijd en de bepalingen van zorgdoelen. Als organisatie heeft 's Heeren Loo te maken met een systeemwereld, een vertaalwereld naar de zorgteams (zorgwereld) en met allerlei juridische en maatschappelijke vraagstukken. Dit leidt ertoe dat ze jaarlijks vele miljoenen kwijt zijn aan administratie en een aparte afdeling van 20 fte administratie hebben opgetuigd, alleen voor het sociaal domein.



Ruud laat in zijn presentatie vervolgens overtuigend zien over welke aspecten allemaal apart afspraken gemaakt moeten worden, uitgaande van de huidige contractstandaarden:

- als de niet-kernbedingen gestandaardiseerd worden: van 22 naar 18 aspecten.
- als ook de kernbedingen gestandaardiseerd worden: van 22 naar 4 aspecten.

Hij concludeert dat er werk aan de winkel is, omdat het onze morele plicht is om de zorgprofessionals en de cliënten maximaal te faciliteren. En stelt daarom:

- Stop met lokale aanvullingen op contractstandaarden
- Start met standaardiseren van de kernbedingen

Gesprekslijnen aan de discussietafels

Hierna starten we de dialogen aan 7 gesprekstafels. Er blijkt veel betrokkenheid van de deelnemers met een positieve insteek en ook een kritische houding.

De cijfers van Ruud vindt men schokkend, maar we hebben wél een decentraal stelsel. Betekent dit dan dat we weer alles moeten centraliseren? Zeker niet. Ruud antwoordt dat hij onderscheid maakt tussen 'de voorkant' en 'de achterkant'. De achterkant (inrichting administratieve processen van gemeente of regio) hoeft volgens Ruud geen variëteit te kennen, aan de voorkant (producten of diensten die een gemeente of regio aanbiedt) is het prima om deze variëteit (couleur locale) te hebben. Volgens sommigen is de scheiding tussen voor- en achterkant niet zo duidelijk te maken, dus voldoende gespreksstof.



Voorkant/achterkant en couleur locale

Verschillende gemeenten geven aan wel degelijk andere doelen te hebben, de scheiding tussen voor- en achterkant is dus complexer. En dat terwijl veel zorgaanbieders aangeven dat ze bij het vergelijken van deze doelen ze als hetzelfde zien. Hier lijkt behoefte te zijn aan goed inleven in elkaar en wederzijds begrip creëren.



Bij gemeenten heersen zorgen dat standaardiseren leidt tot het kwijtraken van beleidsruimte/verliezen van grip. De decentralisatie heeft veel problemen opgeleverd, echter vanuit de inhoudsgedachte is men unaniem voor decentralisatie, alleen de administratieve verwerking/afhandeling maakt het problematisch. Hoe sluit de zorg aan op de lokale situatie (couleur locale) versus standaardisatie?

Komen de verschillen in zorgvragen vooral voort uit de verschillen in populatie? En is ondanks die verschillen aan de voorkant, de standaardisatie aan de achterkant prima mogelijk? Conclusie is dat contractstandaarden een middel zijn en geen doel.

Kernbedingen

Aan de tafels is verder veel bijval om de standaardisatie verder te brengen en ook kernbedingen op te gaan pakken. Dat hoeft niet met een 'big bang', maar kan vanuit een groeimodel. Bijvoorbeeld door te beginnen met 'verblijfsproducten' en daaruit met 'directe/indirecte tijd', 'no show' en 'correctiefactoren voor regionale verschillen op vastgoed en reistijd', leidend tot een 'gestandaardiseerde tariefsopbouw'. Het gelijktrekken van productcodes en productomschrijvingen hoort daar ook bij.

Het toevoegen van kernbedingen wordt door aanbieders én gemeenten dan ook als meerwaarde gezien. Vraagstuk daarbij is wel 'hoe kom je tot standaardisatie' hiervan? En er rees een vraag of de wijzigingsclausule in de Contractstandaarden voldoende is om ook de kernbedingen aan te kunnen passen (KB: En het antwoord is 'JA, mits').

Wlz versus sociaal domein

Meermaals wordt door de zorgaanbieders een vergelijking gemaakt met de Wlz. Productomschrijvingen kennen daar landelijk een betere overeenstemming, aanbestedingen zijn daar minder complex en de diversiteit is minder. Welke beperkingen hebben gemeenten hierbij?

De vraag die rijst is waarom de scheiding tussen voor- en achterkant in de Wlz wel degelijk lukt, ondanks de verschillen in regio's. Helpt het dat er in de Wlz één toegangsorganisatie is (CIZ) en 342 in het sociaal domein?

Contractstandaarden vs. eenduidige definities

Het verder invoeren van contractstandaarden vraagt ook om eenduidige definities. De aanbieders worden ter plekke uitgenodigd om, via de brancheorganisaties, de top vijf van 'bleeders' te benoemen (bijv. 'indirecte tijd'). Trek deze vervolgens van de kernbedingen naar de randvoorwaarden en ga er mee aan de slag.

Er is veel meer te standaardiseren dan nu is gebeurd. Maak dit lijstje met de top vijf en geef dit als input naar de bestuurders (stuurgroep, vooroverleg, VNG, VWS). Doorpakken op dit onderwerp en meer aandacht voor de uitvoering is nodig voor gemeenten én aanbieders. De contractstandaarden moeten ook leiden tot minder registraties voor zorgprofessionals (doordat er meer eenduidigheid is tussen afspraken die de financiers maken).



Overtuigen bij implementeren Contractstandaarden

Het overtuigen en intern uitleggen van de meerwaarde van de contractstandaarden kan soms moeizaam gaan. Binnen gemeenten zijn er immers meerdere partijen (afdelingen) die daarin mee moeten gaan. Gemeenten geven verder aan behoefte te hebben aan integraal beleid tussen de subdomeinen én domeinoverstijgend (bijvoorbeeld naar Werk & Inkomen). Dit staat bij hen standaardisatie in de weg.

En dat terwijl aan de tafels wel degelijk voordelen voor gemeenten benoemd worden:

- De (contract)standaarden geven duidelijkheid aan gemeenten en (zorg)aanbieders wat je kan verwachten en kunnen zo beter op elkaar aansluiten
- De standaarden (uitvoeringsvarianten, contracten, SAP's, iStandaarden, verantwoording) zijn op elkaar afgestemd, dus krijg je een consistent geheel, dat elkaar versterkt
- Je hoeft als gemeente niet opnieuw het wiel uit te vinden, dat is al gedaan en getoetst (minder mankracht, minder onzekerheid, minder doorlooptijd bij ontwikkeling)
- Gemeenten hoeven minder bang te zijn voor zorgfraude, want de aanbieders voldoen aan de kaders van de getoetste contractstandaarden

Waarom blijven de zorgaanbieders in het sociaal domein?

In de plenaire terugkoppeling wordt gesteld: waarom blijven aanbieders actief in het sociaal domein? Omzet en beheerslasten zijn immers niet in verhouding met bijvoorbeeld de Wlz. Dit heeft volgens de zorgaanbieders te maken met de maatschappelijke betrokkenheid van aanbieders. Wel heeft Ruud het beeld dat meerdere systeempartijen bezig zijn met een strategische heroriëntatie en als onderdeel daarvan overwegen niet langer actief te zijn in het sociaal domein.



Wat zijn contractstandaarden?

Met contractstandaarden worden onnodige verschillen in (1) overeenkomsten en (2) inkoopdocumenten weggenomen. De contractstandaarden omvatten dus 'standaard' overeenkomsten en 'standaard' inkoopdocumenten. In deze documenten zijn teksten, artikelen en definities opgenomen die op een vaste plek in de documenten staan. Deze documenten kunnen door alle gemeenten op dezelfde wijze gebruikt kunnen worden als ze gaan inkopen en contracteren. Het inkoopdocument leidt gemeenten door alle belangrijke



zaken die geregeld moeten worden. Een deel van het inkoopdocument bevat standaardteksten, die verplicht overgenomen moeten worden. Andere delen, onder andere als het gaat om de bepalingen rond de inhoud van de zorg en hoe dit vorm moet krijgen, kunnen gemeenten zelf invullen. Ook de overeenkomst kan, naast de verplichte delen, aangevuld worden met andere bepalingen, zolang die maar niet in strijd zijn met de verplichte delen.

Door beide documenten te standaardiseren, nemen de administratieve lasten af. De randvoorwaarden (de zogenoemde niet-kernbedingen) zijn gestandaardiseerd. Door over de randvoorwaarden afspraken te maken, ontstaat er meer ruimte en aandacht bij gemeente en aanbieders voor visievorming, beleidsontwikkeling en uitvoering in partnerschap.

Wasstraat

Gemeenten (of regio's) zijn verplicht de standaarden te gebruiken op het moment dat er nieuwe contracten worden afgesloten en bij een verlenging, waarbij er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.

Het implementeren van de contractstandaarden lijkt moeilijk, lastig en complex, waardoor bestuurders de overgang al snel een te groot risico vinden. Ook lijkt het soms om een wezenlijke wijziging te gaan en dat is de 'tweede rode vlag' om over te gaan.

Er wordt geopperd om een 'wasstraat' op te zetten. Een stappenplan voor het omzetten van oude contracten naar contracten volgens de standaarden, met een checklist en praktische ondersteuning tijdens dit traject (incl. implementatie). Het Ketenbureau geeft aan dat er al een conformiteitscheck en een stappenplan is voor de omzetting van de huidige contracten naar de contractstandaarden. Het artikel voor artikel herschrijven van de contracten moeten gemeenten wel zelf doen. Sommige gemeenten geven aan dat ze wel over willen, maar dat ook dan de handjes missen om deze slag te maken. Onlangs heeft het Ketenbureau ook een e-learning ontwikkeld voor de contractstandaarden.

Ondersteuning vanuit het Ketenbureau i-Sociaal Domein

Ter ondersteuning van de implementatie contractstandaarden biedt het Ketenbureau i-Sociaal Domein o.a. de volgende activiteiten aan:

- Roadshow contractstandaarden, vijf bijeenkomsten in de regio voor gemeenten en (zorg)aanbieders
- Webinars
- E-learning; voor de inhoud
- Online inloopspreekuren; vraag het de expert!
- Werksessie contractstandaarden, voor begeleid opstellen overeenkomst en inkoopdocument
- Conformiteitscheck; het expertteam van het Ketenbureau i-SD beoordeelt de opgestelde documenten
- Toolkit; ontwikkelen van middelen ter ondersteuning van de implementatie (denk aan stappenplan)



Het vervolg op contractstandaarden

Vanuit het Ketenbureau wordt aangegeven dat eerst de focus op het maken en invoeren van de standaarden lag. Nu komt het moment om effecten te meten. Standaarden leiden ook bij gemeenten tot aanzienlijke besparingen op dit onderwerp. Daarmee kunnen mensen op andere plekken ingezet worden, want het ravijnjaar 2026 is niet alleen op financieel vlak problematisch; gemeenten hebben ook last van een uittocht van medewerkers (en kennis)



richting pensioen. De tafel is het erover eens dat het vervolg van de contractstandaarden een verschuiving inhoudt van inkoop naar contractmanagement. Al kan steeds meer ondersteunen bij de inkoop zelf. Contractmanagement gaat over naleving, relatiebeheer en monitoring van de effecten. De andere standaarden helpen daarbij, zoals het gebruik van de SAP's en de iStandaarden.

Beantwoording vragen

1. *Het sociaal domein kan heel goed zonder contractstandaarden.*

Het beeld vanuit de zaal is dat het eerder een wonder is dat we in het sociaal domein zonder contractstandaarden zo ver zijn gekomen. Met name voor de landelijke aanbieders zijn de contractstandaarden van belang, gezien de beleidsruimte die gemeenten en regio's nemen, ook op onderdelen die niet gemeente- of regio-specifiek zouden moeten zijn.

2. *Contractstandaarden redden het sociaal domein.*

Dit wordt door de zaal niet gedeeld. Het is wel noodzakelijk om een verandering door te voeren (en tot meer contractuele eenduidigheid te komen), om het sociaal domein overeind te houden. Wel wordt opgemerkt dat het invoeren van een contractstandaard iets anders is dan het bevriezen van de boel. Ontwikkeling moet mogelijk blijven (en dat is het ook).

3. *Het is maar goed dat we contractstandaarden hebben in het sociaal domein, want....*

En deze zin is langs de 8 voorgaande gesprekslijnen uitvoerig afgemaakt

Leerpunten Ketenbureau (in een notendop)

- Veel positieve reacties en behoefte aan uitbreiding van standaardisatie in het algemeen
 - Kernbedingen opnemen in contractstandaarden, begin met de 'bleeders'
 - Kijken of geleerd kan worden van de Wlz en of aansluiting op de andere gemeentelijke domeinen helpend is voor gemeenten en (zorg)aanbieders
 - Overtuigen van meerwaarde bij implementeren contractstandaarden nog beter uitleggen
 - Verder uitwerken stappenplan/wasstraat om gemeenten te ondersteunen bij hun transitie
- Uit de enquête onder deelnemers zijn goede tips gekomen voor een vervolg. De bijeenkomst kreeg een hoge score: Een 4.2 uit 5.

Wil je reageren of heb je vragen? Mail ons via: ketenbureau@i-sociaaldomein