

Alternatieven voor de Zorgadministratie

Spacelab 4
3824 MR Amersfoort

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

WEBSITE
www.bmcadvies.nl

Rapportage
Gemeente Leusden

BMC Advies
16 april 2018
drs. L.A.R.J. (Lauran) van Kaam
drs. J.R. Raan
Projectnummer: PO001222
Correspondentienummer: AD180413

INSCHRIJVING KVK
nr. 32078667

ABN-AMRO
NL91ABNA0504035754

BTW
NL80.86.63.598 B.01

INHOUD

HOOFDSTUK 1	SAMENVATTING	2
HOOFDSTUK 2	ZORGADMINISTRATIE IN PERSPECTIEF	6
2.1	Kostenstijging versus kwaliteit van dienstverlening	6
2.2	Ideaal plaatje zorgadministratie financieel-technisch	6
2.3	Drieluik	6
HOOFDSTUK 3	TOETSINGSKADER GEMEENTE LEUSDEN	8
3.1	Sturing	8
3.2	Kwaliteit	9
3.3	Kwetsbaarheid	11
3.4	Kosten	11
HOOFDSTUK 4	GOVERNANCE	12
4.1	Belang aan samenwerking	12
4.2	Zorginhoudelijke en financiële informatie	12
HOOFDSTUK 5	HUIDIG PROCES ZORGADMINISTRATIE	14
5.1	Van frontoffice naar backoffice	14
5.2	Huidige Infrastructuur	17
5.3	Huidige kosten	18
5.4	Gevolgen bij beëindigen van het samenwerkingsverband met de gemeente Amersfoort	18
HOOFDSTUK 6	DE EXTERNE AANBIEDERS	20
6.1	Aanpak	20
6.2	Beoordeling	20
6.3	Kwaliteit	21
6.4	Kwetsbaarheid	21
6.5	Kosten	21
6.6	Score	22

Hoofdstuk 1

Samenvatting

De Regio Amersfoort voert sinds 1 januari 2015 de beleidsarme taken in het kader van Jeugdhulp en Wmo uit voor onder andere gemeente Leusden in de vorm van een gastheerconstructie. Een deel van de beleidsarme taken betreft de zorgadministratie, uitgevoerd door de gemeente Amersfoort. Voor deze zorgadministratie zijn de kosten de afgelopen jaren gestegen en eenzijdig doorgelegd aan de gemeente Leusden. Vanuit de gemeente Amersfoort is aangegeven dat de kosten ook voor de komende jaren zullen toenemen. Voor 2017 bedroegen de kosten voor de zorgadministratie € 305.853,—. Deze kosten waren minder dan de geprognoseerde kosten van € 363.182,—. Het verschil bedraagt € 57.329,—. De lagere kosten komen voort uit de toezegging van Amersfoort om overschrijdingen binnen de beschikbare formatie op te lossen. De gemeente Amersfoort belast per ingezette fte een bedrag van € 50.000,— door als overhead.

De gemeente Leusden ziet in de ontwikkelingen in de Jeugdhulp, de Wmo, de kostenstijging in de zorgadministratie en de beperkte invloed op de uitvoering een aanleiding om de samenwerking met de regio Amersfoort opnieuw te beschouwen en te heroverwegen. Bij het aannemen van de eenzijdig door Amersfoort opgelegde kostenstijging zijn er negatieve consequenties voor de begroting. De onderbouwing van de kostenstijging door Amersfoort roept vragen op naar de breedte en efficiëntie van de zorgadministratie. Vanuit de rapportage van Twijnstra Gudde¹ komt naar voren dat de zorgadministratie van Amersfoort in kwaliteit en efficiency niet afwijkt van de gemiddelde zorgadministratie in Nederland. Echter, gezien de kosten is het de vraag of er geen alternatieven zijn om de zorgadministratie te beheren. De beoordeling van de alternatieven vindt plaats aan de hand van een viertal criteria:

Toetsingscriteria
• Kosten van de dienstverlening
• Kwaliteit van de dienstverlening
• Kwetsbaarheid van de dienstverlening
• Sturing op de dienstverlening

Op basis van een inventarisatie van de huidige werkwijze bij zowel het Sociaal Plein als de frontoffice van de gemeente Leusden als de gemeente Amersfoort als backoffice, is een uitvraag gedaan bij diverse aanbieders van zorgadministraties. Daarbij zijn het aantal aanbieders en producten vanuit de inkoop Amersfoort en het aantal cliënten en administratieve handelingen die daarbij horen als uitgangspunt meegegeven. In de tabel hieronder zijn de resultaten van de uitvraag weergegeven in vergelijking met de huidige kosten die door Amersfoort in rekening worden gebracht. De bedragen zijn per jaar en op basis van een driejarig contract en betreffen de administratie Jeugd en Wmo.

Aanbieder	Zorg-Lokaal	Wmo Support	Zorgned	Amersfoort
<i>Structureel</i>	51.135	50.900	104.000	305.853
<i>Eenmalig</i>	32.500	15.500	60.000	
<i>Frictiekosten</i>	101.951	101.951	101.951	
<i>Totaal</i>	185.586	168.351	265.951	305.853

Kosten overzicht zorgadministratie op basis van 3-jarig contract waarbij de uittredingskosten zijn verdeeld over drie jaar

¹ Onderzoek uitvoeringskosten en uitvoeringsvorm Sociaal Domein Gemeente Leusden, 8 december 2017

Voor de komende 3 jaar zijn bovengenoemde kosten omgezet naar structurele bedragen. De kosten voor de zorgadministratie zijn dan als volgt:

Aanbieder	Zorg-Lokaal	Wmo Support	Zorgned	Amersfoort
<i>Structureel</i>	51.000	50.900	104.000	305.853
<i>Eenmalig</i>	10.844	5.167	20.000	
<i>Friciekosten</i>	101.951	101.951	101.951	
<i>Totaal</i>	163.795	158.018	225.951	305.853*

Structurele kosten per jaar over een periode van 3 jaar

**De kosten voor Amersfoort zijn gebaseerd op de aannames 2017. Vanaf 2018 geldt een hoger tarief op jaarbasis. De uiteindelijke kosten 2018/2019 zijn daarom nog niet goed in beeld te brengen. In de begroting van de gemeente Leusden wordt het budget voor de zorgadministratie vanaf 2019 verlaagd van € 353.100,— naar € 269.800,—. Dit op basis van de rapportage van Stimulanz, waarbij wordt aangegeven dat binnen 2 jaar een inverdieneffect kon worden bereikt. Gemeente Amersfoort heeft dit inverdieneffect nog niet doorgevoerd in haar begroting.*

Na deze drie jaar vervallen de frictiekosten van Amersfoort en gelden de structurele kosten in de bovenste regel van het overzicht. Vanzelfsprekend ligt er een indexatie op de prijzen, maar deze zorgt niet voor significante afwijkingen tussen de aanbieders.

Een punt van zorg voor de gemeente Leusden zijn de kosten van de zorgadministratie in Amersfoort. De zorgadministratie wordt kwalitatief over het algemeen als voldoende ervaren. Wel zijn er enige verbeterpunten te benoemen.

Wanneer ervoor wordt gekozen om door te gaan met Amersfoort, is het voor Leusden aan te raden om op managementniveau het gesprek aan te gaan over de gehanteerde uurtarieven en of de berekende overhead vanuit Amersfoort wel in het geheel op de werkzaamheden van de zorgadministratie voor Leusden moet rusten. De keuze voor de overheadkosten is immers niet beïnvloedbaar voor Leusden. Een netto doorberekening van de inzet vanuit Amersfoort met een kleine opslag voor de overhead maakt Amersfoort concurrerend met de drie aanbieders.

Met het uitbesteden van de zorgadministratie naar één van de drie aanbieders ligt de sturing op de zorgadministratie geheel bij de gemeente Leusden. Alle drie de aanbieders hebben een realtimedashboard, waar de gegevens 24/7 beschikbaar zijn voor de beleids- en financiële medewerkers van de gemeente Leusden.

De drie aanbieders zijn alle drie gevestigde namen binnen de gemeentelijke dienstverlening en voldoen aan het criterium van kwaliteit. Alle drie zijn zij technisch en organisatorisch in staat om de gewenste dienstverlening voor Leusden te leveren. De drie aanbieders voldoen ook aan het criterium van minimale kwetsbaarheid, onder andere door het continu beschikbaar zijn van de administratieve gegevens en de technische back-ups die van de gegevens worden gemaakt. Hieronder een overzicht van de scores van de diverse aanbieders op de vier criteria in vergelijking met de huidige dienstverlening door de gemeente Amersfoort.

Elementen \ Alternatieven	Kwaliteit	Kwetsbaarheid	Kosten	Sturing
Gemeente Amersfoort	++	++	-	-
Uitbesteden Wmo Support	++	++	++	++
Uitbesteden Zorgned	++	++	+-	++
Uitbesteden Zorg-Lokaal	++	++	++	++

Naast de scores op de criteria zijn de volgende consequenties bij een eventuele uitbesteding in beeld gebracht:

- a. De consequenties voor de kwaliteit van de zorgadministratie ten opzichte van huidige A-status van I Sociaal Domein in relatie tot de accountantsverklaring zijn minimaal. De drie aanbieders voldoen aan de technische normen van I Sociaal Domein. De score van de gemeente Amersfoort op de I-standaarden zegt niets over de efficiënte en kosten van de zorgadministratie. De A-score gaat alleen over het gebruik van de I-standaarden.
- b. De consequenties voor de aansluiting van de zorgadministratie op de inkoop (aansluiting systemen, ontsluiten informatie ten behoeve van de inkoop) betreffen een eenmalige invoer van aanbieders, producten en tarieven in de zorgadministratie. Deze activiteit is opgenomen in de incidentele kosten uit de aanbiedingen.
- c. De consequenties van de overstap naar een alternatief voor de relaties met contractpartners, inwoners en regiogemeenten zijn voor de contractpartners minimaal. Het berichtenverkeer verloopt bij een eventuele uitbesteding via de aanbieder. In het berichtenverkeer wordt geen verschil gemerkt. Eventuele onduidelijkheden worden in een direct contact tussen de zorgaanbieder en de uitbestede zorgadministratie opgelost.
- d. De consequenties voor het genereren van informatiebeheer dan wel informatie-management op operationeel, tactisch en strategisch niveau zijn nihil. De drie alternatieven kunnen alle drie de gewenste informatie opleveren. Wel dienen er afspraken te worden gemaakt over het inbrengen van de gegevens in het datawarehouse van de gemeente Amersfoort voor de regionale monitoring. Dit ook in het kader van de regionale verevening.
- e. De consequenties voor het gebruik van systemen (bijv. GWS en Mens Centraal) en de neveneffecten zijn door de aanbieders opgenomen in hun aanbiedingen en maken deel uit van de incidentele kosten.
- f. Het beperken van frictie- en implementatiekosten is als vraag meegegeven aan de aanbieders. De implementatiekosten zijn opgenomen in de aanbiedingen. De frictiekosten zijn bepaald door de uittredingsvoorwaarden in de samenwerking en bedragen voor 2018 de kosten zoals gemaakt in 2017, zijnde € 305.853,—. Dit betekent over een periode van 3 jaar een extra belasting van de uitvoeringskosten zorgadministratie van € 101.951,—.

Advies

Voor een eventuele keuze in een alternatief voor de zorgadministratie Amersfoort geldt dat alle drie de aanbieders voldoen aan de gestelde criteria. Het advies is om, gezien de kostentechnische gunstige aanbieding van Wmo Support, met de aanbieder om tafel te gaan en tot een finale aanbieding te komen. In combinatie met de bestuurlijke en beleidsmatige effecten van een eventuele overstap naar een private aanbieder inclusief de frictiekosten die door de gemeente Amersfoort in rekening worden gebracht kan er dan een gewogen beslissing worden genomen.

Hoofdstuk 2

Zorgadministratie in perspectief

Regio Amersfoort voert sinds 1 januari 2015 de beleidsarme taken in het kader van Jeugdhulp en Wmo uit voor onder andere gemeente Leusden in de vorm van een gastheerconstructie. Een deel van de beleidsarme taken betreft de zorgadministratie. Voor deze zorgadministratie zijn de kosten de afgelopen jaren gestegen. Vanuit de gemeente Amersfoort is aangegeven dat ook voor de komende jaren de kosten zullen toenemen.

2.1 **Kostenstijging versus kwaliteit van dienstverlening**

De gemeente Leusden ziet in de ontwikkelingen in de Jeugdhulp en de Wmo en de kostenstijging in de zorgadministratie een aanleiding om de samenwerking met de regio Amersfoort opnieuw te beschouwen en te heroverwegen. Bij het aannemen van de eenzijdig door Amersfoort opgelegde kostenstijging zijn er negatieve consequenties voor de begroting. De onderbouwing van de kostenstijging door Amersfoort roept vragen op naar de breedte en de efficiëntie van de zorgadministratie. Voor Leusden is het de vraag of er geen alternatieven zijn om de zorgadministratie te beheren.

Voor de diverse alternatieven is inzicht nodig in:

- g. de consequenties voor de kwaliteit van de zorgadministratie (ten opzichte van huidige A-status van I Sociaal Domein in relatie tot de accountantsverklaring);
- h. de consequenties voor de aansluiting van de zorgadministratie op de inkoop (aansluiting systemen, ontsluiten informatie ten behoeve van de inkoop, etc.);
- i. de kosten die de alternatieven met zich meebrengen, mede in relatie tot de consequenties voor de kwaliteit van de zorgadministratie;
- j. de consequenties van de overstap naar een alternatief voor de relaties met contractpartners, inwoners en regiogemeenten;
- k. de consequenties voor het genereren van informatiebeheer dan wel informatie-management op operationeel, tactisch en strategisch niveau;
- l. de consequenties voor het gebruik van systemen (bijv. GWS en Mens Centraal) en de neveneffecten daarvan;
- m. het beperken van frictie- en implementatiekosten (oude en nieuwe organisatievorm).

2.2 **Ideaal plaatje zorgadministratie financieel-technisch**

Voor een optimaal en zo efficiënt mogelijk werkende zorgadministratie is naast een goed werkende applicatie ook de wijze van aanleveren van de beschikkingen/toewijzingen van belang. Op basis van een goed lopend berichtenverkeer kan zowel de opdracht (301) als de factuur (303) automatisch worden verwerkt. Van belang hierbij is het op de juiste wijze en met de juiste inhoud versturen van de opdracht (301). De 301 wordt opgesteld aan de hand van de beschikking/toewijzing. Wanneer de 301 juist en volledig in de zorgadministratie staat, gaat de match met de factuur automatisch en kan de betalingsopdracht klaargezet worden. De applicatie vormt het hart van de administratie, maar kan niet werken zonder dat de voorkant goed is ingericht. Deze voorkant bestaat uit het helder definiëren van de producten inclusief de tarieven en eenheden en de juiste aanlevering daarvan voor het versturen van de 301.

2.3 **Drieluik**

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen is de onderzoeksmethodiek van het drieluik gehanteerd. Het drieluik gaat uit van het creëren van een helder uitgangspunt voor het onderzoek.

Om een juiste vergelijking te maken tussen de verschillende alternatieven is een gedetailleerd inzicht van de huidige taakuitvoering zorgadministratie door de gemeente Amersfoort noodzakelijk. Vanuit dit inzicht worden de alternatieven vergeleken. Het onderzoeksdrieluik ziet eruit als volgt:

- **Inzicht** in de huidige situatie – Welke taken voert de gemeente Amersfoort uit in de zorgadministratie voor Leusden in fte en € en tegen welk kwaliteitsniveau?
- **Overzicht** over wat er moet gebeuren – Hoe kan de zorgadministratie dusdanig worden georganiseerd dat de taakuitvoering effectiever en efficiënter wordt? De diverse alternatieven worden onderzocht op basis van Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten. Onderdeel is een eventuele andere governance van de zorgadministratie op regioniveau.
- **Uitzicht** op wat haalbaar is – Wat zijn de consequenties van de verschillende alternatieven in Kwaliteit, Kwetsbaarheid en Kosten en in hoeverre zijn deze haalbaar voor de gemeente Leusden? Daarbij worden zo veel mogelijk de financiële consequenties in beeld gebracht.

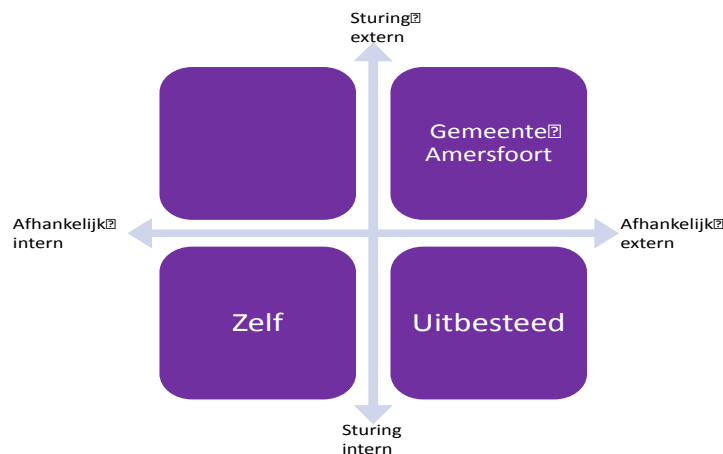
Hoofdstuk 3

Toetsingskader gemeente Leusden

Het toetsingskader richt zich op het beoordelen van de alternatieven van de zorgadministratie. De centrale vraag daarbij:

Op welke wijze kan de gemeente Leusden de zorgadministratie dusdanig inrichten of uitbesteden dat deze efficiënt, effectief, toekomstgericht en tegen aannemelijke kosten wordt uitgevoerd?

De focus van de waardering ligt op sturing, kwaliteit, kwetsbaarheid en kosten. Daarbij zijn sturing en kosten meer bepalend. Aan de criteria kwetsbaarheid en kwaliteit moeten eventuele alternatieven voor de huidige zorgadministratie sowieso voldoen. De positionering van de wensen van de gemeente Leusden liggen vooral in het kwadrant rechtsonder van de onderstaande figuur. Het zelf doen is niet aan de orde. De richting is om met een goede grip op de sturing op de zorgadministratie gebruikmaken van de kennis en kunde van anderen om de gemeentelijke verantwoordelijkheid te kunnen nemen.



De hieronder opgenomen criteria worden in een bestand geoperationaliseerd en voorzien van een kwantitatieve en kwalitatieve score per alternatief.

3.1 Sturing

De gemeente Leusden hecht sterk aan het zelf kunnen bepalen op welke wijze en tegen welke inzet dan wel kosten de zorgadministratie wordt uitgevoerd. Met referentie aan de bovengenoemde figuur zit de voorkeur van Leusden in de kwadranten aan de onderkant. Vooral de kostenkant vraagt om invloed. Duidelijk moet worden hoe de kostenopbouw is van de zorgadministratie en met welke kosten er in de nabije toekomst rekening moet worden gehouden. Met de verdere ontwikkeling van het berichtenverkeer ligt het voor de hand dat de kosten minimaal gelijk blijven of gaan afnemen door standaardisatie en ervaring. De score op sturing hangt nauw samen met de kwaliteit van de zorgadministratie en vooral met de kwaliteit van de zogenoemde managementinformatie. Deze managementinformatie moet niet alleen inzicht geven in de uitputting van de budgetten, maar ook in waar het zorgbudget aan opgaat. Welke zorgproducten worden afgenomen, welke zorgaanbieders hebben de grootste omzet in Leusden, hoeveel producten zijn er per cliënt beschikt?

Inhoud rapportages alternatieven

De zorgadministratie moet in staat zijn om maandelijks de volgende overzichten op te leveren:

- overzicht van alle declaraties met daarin onderscheid in goed- en afgekeurde declaratieregels;
- overzicht van alle toegekende (betaalde) bedragen per zorgaanbieder (per bepaalde categorie);
- overzicht van alle beschikte bedragen per zorgaanbieder (per bepaalde categorie).

Tevens moet de zorgadministratie de volgende gegevens kunnen aanleveren:

- Indicatie begindatum
- Indicatie einddatum
- Kosten per kalenderjaar
- Geboortedatum
- Leeftijd
- Geslacht
- Burgerservicenummer (BSN)
- NAW-gegevens cliënt
- De toegekende/beschikte bedragen per voorziening
- Per voorziening: volume, eenheden en frequentie
- Verwijzer
- Vorm van financiering (ZIN/PGB).

Vanuit de zorgadministratie wordt Leusden voorzien van maandelijks overzichten van de beschikte producten en de declaraties die tot dan toe zijn binnengekomen.

Alle gegevens in de zorgadministratie (backofficeapplicatie) kunnen worden geëxporteerd naar een Excelbestand. Dit om eventueel in Leusden data-analyses en rapporten op maat te maken. Extra aandacht is gevraagd voor de werkzaamheden die door de gemeente Amersfoort op dit moment worden geleverd bij aanlevering gegevens CAK en SVB.

Hieronder staan de aantallen personen en voorzieningen waar Leusden in 2017 mee te maken heeft gehad.

Jaar	Gemeente	Regeling	PGB/ZIN	Aantal personen	Actieve toekenning/indicaties	Actieve voorzieningen
2017	Leusden	Jeugd	PGB	80	80	80
2017	Leusden	Wmo	PGB	70	70	70
2017	Leusden	Jeugd	ZIN	725	814	814
2017	Leusden	Wmo	ZIN	1.788	1.867	1.867

3.2 Kwaliteit

Het toetsingscriteria kwaliteit bestaat uit drie onderdelen: Techniek, Bemensing en Relaties. De zorgadministratie moet in staat zijn om de berichten vanuit de frontoffice (301) op te nemen in de backofficeapplicatie en deze door te zetten naar de zorgaanbieders in kwestie. Het betreft hier de applicatie Mens Centraal, die gebruikt wordt door het Sociaal Plein. Ook moet de backofficeapplicatie in staat zijn om de Verzoeken Om Toewijzing (315) vanuit de zorgaanbieders te ontvangen en conform de bedrijfsregels van het berichtenverkeer te verwerken.

Nadat het product is geleverd, declareert de zorgaanbieder of leverancier de voorziening via een 303-declaratiebericht. Deze berichten worden (automatisch) vergeleken met de toewijzing en op basis van een match wordt goedkeuring verleend. Bij eventuele uitval doordat een match niet kan worden gemaakt wordt direct geschakeld met de zorgaanbieder in kwestie.

Vanuit de goedgekeurde berichten kan dan de betaalbaarstelling van de declaraties plaatsvinden. Afhankelijk van de keuze vanuit Leusden kan de betaling plaatsvinden door de externe zorgadministratie of wordt er een SEPA-bestand aangeleverd dat ingelezen wordt in de eigen financiële applicatie. Het betaalbestand wordt automatisch gegenereerd in SEPA- en Excelformaat. Het bestand bevat alle goedgekeurde bedragen van de declaraties die de zorgaanbieders hebben aangeboden. In de zorgadministratie van Amersfoort is de betaling een onderdeel van het gehele proces. De goedgekeurde declaraties worden vanuit GWS ingelezen in het betalingssysteem Decade, van waaruit de betalingen plaatsvinden. Vanuit GWS wordt ook het datawarehouse gevuld. Bij een eventuele keuze voor een alternatief dienen de goedgekeurde declaraties te worden aangeleverd aan het GWS systeem van Amersfoort. Bij de BBS gemeente levert dit extra werk op, omdat Amersfoort gebruikmaakt van de onderdelen Zorg van GWS, terwijl de gemeenten Baarn, Bunschoten en Soest gebruikmaken van het onderdeel Werk en Inkomen. De beide onderdelen zijn niet één-op-één op elkaar afgestemd.

Naast de technische aspecten moet de zorgadministratie in staat zijn om eventuele onduidelijkheden in declaraties op snelle en effectieve wijze op te helderen. Het persoonlijke contact tussen de zorgadministratie en de diversienadministratie bij de zorgaanbieders is van belang. Een oplossingsgerichte houding moet standaard zijn. Kennis van de zorgadministratie en de accountantsregels dient aanwezig te zijn. Rechtmatigheid van de declaraties aantonen is een van de harde eisen. Zo moet er controle zijn op:

- juiste toewijzing;
- het aantal minuten/uren/dagdelen/dagen;
- begin- en einddatum;
- het juiste tarief.

Bij een eventuele uitbesteding van de zorgadministratie worden ook de consequenties van de overstap voor de relaties met contractpartners, inwoners en regiogemeenten meegenomen. Dit betreft vooral een kwalitatieve inschatting, waarin met name de mening van de gemeente Leusden doorslaggevend is. Voor zorgaanbieders maakt de plek van de zorgadministratie van de gemeente Leusden niet uit. Inwoners hebben er geen last van. Wellicht komen bij een keuze om de zorgadministratie ergens anders onder te brengen de onderlinge verhoudingen in de regio onder druk te staan.

Kwaliteitseisen aan leverancier

1. De leverancier houdt zijn systeem proactief in lijn met de algemeen geldende standaarden die betrekking hebben op vergelijkbare systemen op de markt (zoals ten minste StUF-standaarden en Digi-standaarden, basisregistraties, Webrichtlijnen en koppelvlakken) en internetstandaarden (zoals IPv6).
2. Het systeem maakt het mogelijk bij toekomstig uitfaseren dat de regio alle geproduceerde informatie eenvoudig kan migreren naar een vervangend systeem.
3. Het systeem blijft duurzaam raadpleegbaar, ook nadat het systeem vervangen wordt door een systeem dat bedoeld is als opvolger.
4. De leverancier heeft met een derde partij een Escrow-regeling voor de broncode van de programmatuur of is bereid dit af te sluiten, zodat deze ook beschikbaar is in geval van een faillissement.

3.3 Kwetsbaarheid

Het criterium kwetsbaarheid gaat uit van een robuuste zorgadministratie die de afgesproken taken op tijd en volledig uitvoert. Dit houdt in dat er wordt gevraagd de robuustheid van de organisatie aan te tonen en er worden referenties ingewonnen. Behalve de in verzekeringsland geldende normen voor overmacht is de zorgadministratie gehouden aan haar verwerkings- en leveringsplicht.

3.4 Kosten

Het criterium kosten bevat alle kosten die door de gemeente Leusden moeten worden gemaakt om de zorgadministratie op orde te hebben en te kunnen voldoen aan de rechtmatigheidseisen vanuit het eigen beleid zoals gecontroleerd wordt door de accountant. Naast de zorgadministratie als zelfstandige eenheid zijn dit ook eventuele interne kosten die moeten worden gemaakt om aan de accountantseisen te kunnen voldoen. Hoe beter een zorgadministratie de eigen werkzaamheden op orde heeft, des te minder werk ligt er voor de interne afdelingen van de gemeente Leusden.

Bij de keuze voor een eventueel vertrek bij de gemeente Amersfoort spelen ook de zogenoemde frictiekosten een rol. Deze moeten worden gezien over een langere periode. Er kan sprake zijn van een inverdienperiode, doordat een eventueel alternatief een dusdanige prijsstelling heeft dat op relatief korte termijn de frictiekosten worden terugverdiend.

Hoofdstuk 4

Governance

4.1 Belang aan samenwerking

Naast de zorginhoudelijke en financiële informatie is het voor Leusden belangrijk om meegenomen te worden in de beslissingen op en over de zorgadministratie van Amersfoort. Daarbij gaat het niet alleen om inzicht in de uitnutting van de budgetten en de hoeveelheid mutaties die plaatsvindt, maar ook om de keuzes die worden gemaakt in de doorrekening van de bekostiging aan Leusden. Op dit moment loopt er een inventarisatie omtrent de samenwerking in de regio Amersfoort, onder meer als gevolg van het uitreden van Bunschoten, Baarn en Soest bij de zorgadministratie.

Vanuit Leusden wordt veel belang gehecht aan het in stand houden van de samenwerking. De wens daarbij is dat er een regelmatige uitwisseling plaatsvindt van informatie omtrent de zorgadministratie. Daarbij is het belangrijk dat er naast de zorginhoudelijke en financiële informatie duidelijkheid komt over de inzet van Amersfoort en de kosten die daarmee samenhangen. Het één-op-één vertalen van de overheadkosten vanuit Amersfoort naar de dienstverlening voor de regiogemeenten is daarbij een heikel punt. Voor Leusden is het aan te bevelen om transparantie te eisen over de keuzes vanuit Amersfoort en de gevolgen daarvan voor de zorgadministratie. Aangedrongen moet worden op betrokkenheid bij de evaluatie van de regionale samenwerking en transparantie in de te maken keuzes omtrent sturing en kosten. Voor Amersfoort ligt de keuze voor om de regionale samenwerking in de zorgadministratie te behouden. Leusden is niet ontevreden over de dienstverlening, ondanks enkele verbeterpunten die noodzakelijk zijn, zoals de rapportage en de duiding van de informatie. Het ongenoegen ligt vooral in de doorberekende overhead. Gezien de prijsstellingen van de drie externe aanbieders zou een netto doorberekening van de inzet met een kleine opslag de Amersfoortse prijs voor de zorgadministratie licht concurrerend maken.

4.2 Zorginhoudelijke en financiële informatie

Het is van belang om nauw contact te hebben met de zorgadministratie. Op basis van de onderliggende voorstellen heeft de beleidsafdeling Leusden per maand intensief contact met de zorgadministratie Amersfoort over de stand van zaken rondom de uitnutting van de budgetten. Het ligt voor de hand om dit contact samen met het Sociaal Plein te laten plaatsvinden.

Dashboard Wmo en jeugd

De basis van de zorginhoudelijke en financiële informatie ligt in een maandelijkse rapportage aan de portefeuillehouder(s). Deze maandelijkse rapportage heeft tot doel om de verantwoordelijke portefeuillehouder(s) per maand te voorzien van relevante informatie over de uitnutting van de budgetten in combinatie met de beleidsvoornemens. Vragen die centraal staan bij de maandrapportages: Wat is de stand van zaken bij de benutting van de budgetten Wmo en Jeugd? Wat is de hoeveelheid cliënten, welke producten zijn beschikbaar en welke aanbieders hebben welke omzet? De rapportages worden vanuit de data omgezet naar een zogenoemd dashboard, zodat in één oogopslag de stand van zaken bij Wmo en Jeugd te zien is. Het dashboard is specifiek bedoeld voor de (financiële) beleidsmedewerkers om de stand van zaken in beschikkingen en declaraties te zien. Voor het gebruik in Synaction worden aparte bestanden aangeleverd.

Om tot een doeltreffend dashboard te komen, dienen de volgende activiteiten te worden uitgevoerd:

Activiteit 1: Werkinstructies te vullen velden in Mens Centraal en interpretatie producten

Verantwoordelijk: Sociaal Plein in samenwerking met Inkoop en Zorgadministratie Amersfoort

Het Sociaal Plein stemt af met de Zorgadministratie Amersfoort op welke wijze en met welke inhoud de overdracht vanuit Mens Centraal naar de zorgadministratie plaatsvindt.

Aandachtspunt daarbij is de interpretatie van de diverse producten zoals ingekocht door Amersfoort. Voorstel is om tussen het Sociaal Plein en de zorgadministratie periodiek overleg te hebben over onduidelijkheden over de aanlevering van Mens Centraal. Periodiek dient er ook afstemming plaats te vinden met de gemeente Amersfoort/Inkoop over de inhoud van de ingekochte producten.

Activiteit 2: Realtime monitor maatwerkvoorzieningen

Verantwoordelijk: gemeente Amersfoort, zorgadministratie en het Sociaal Plein

De realtime monitor vindt plaats op basis van de gegevens uit de zorgadministratie van de gemeente Amersfoort zoals opgenomen in de Suites (GWS), gecombineerd met de gegevens vanuit Mens Centraal, het frontofficesysteem van het Sociaal Plein.

De monitor bestaat uit de opgenomen beschikkingen en de declaraties die daarop hebben plaatsgevonden. Deze overzichten worden per beleidsonderwerp opgesteld. Zo zijn er rapportages Jeugd, Wmo en Beschermd Wonen.

Vanuit de afdeling Zorgadministratie worden Cognosrapportages opgesteld die realtime de benutting van de budgetten weergeven. Deze rapportages zijn inzichtelijk voor de diverse beleidsmedewerkers en het Sociaal Plein, zodat er continu zicht kan worden gehouden op de zorgvraag en de werking van de preventieve activiteiten. Deze realtimerapportages vormen de input voor het dashboard uit activiteit 1.

Activiteit 3: Duiding van de cijfers uit de zorgadministratie

Verantwoordelijk: Sociaal Plein en individuele beleidsmedewerkers

De rapportages vanuit de zorgadministratie worden per maand voorzien van een annotatie van de desbetreffende beleidsmedewerker in samenwerking met het Sociaal Plein. Deze annotatie wordt gepresenteerd bij het dashboard. Daarbij wordt gekeken naar de toe- of afname van het aantal unieke cliënten, de toegewezen producten en de producten per aanbieder. Deze rapportages worden met de desbetreffende wethouder besproken. De beleidsmedewerker stelt een algemene annotatie op over de benutting van de budgetten en de ontwikkeling in het aantal cliënten en de toegewezen producten. Daar waar afwijkingen optreden worden deze gerapporteerd aan de desbetreffende wethouder.

Hoofdstuk 5

Huidig proces zorgadministratie

5.1 Van frontoffice naar backoffice

De crux in de kwaliteit van de administratie zit in de aangeleverde informatie vanuit het Sociaal Plein en de zorgaanbieders die via een 315-bericht een verzoek om toewijzing vragen. Het Sociaal Plein bepaalt, in samenspraak met de cliënt en overige betrokken partijen, de zorgbehoefte van de cliënt. De zorgbehoefte wordt door het Sociaal Plein vastgelegd in Mens Centraal, met uitzondering van aanvragen voor Wonen/Rollen/Vervoer. Die worden rechtstreeks vastgelegd in de GWS-portal dat direct naar het GWS-systeem in Amersfoort gaat.

Op dit ogenblik wordt er onderzoek gedaan naar de (behoefte aan) herinrichting van de processen in Mens Centraal. Dit kan mogelijk leiden tot een differentiatie in de procesinrichting. De datum van de inwerkingtreding van de AVG (25 mei 2018) is de deadline voor de afronding van de procesherinrichting.

In de afgelopen jaren is een relatief hoog percentage fouten in de verwijzingen vanuit Mens Centraal geconstateerd. Een van de oorzaken is het benoemen van een verkeerd product. Vanuit Amersfoort wordt aangegeven dat kennis en ervaring van is belang om de kwaliteit van de beschikkingen hoog te houden.

Met behulp van de documentgenerator van de gemeente wordt de beschikking, op basis van de in Mens Centraal geregistreerde zorgbehoefte, gegenereerd en verzonden naar de cliënt. De in Mens Centraal vastgelegde gegevens worden overgedragen aan de zorgadministratie in Amersfoort. De zorgadministratie controleert de gegevens op juistheid en volledigheid. Fouten en onvolledigheden worden teruggemeld aan het Sociaal Plein. Hier zitten, naast inhoudelijke fouten, bijvoorbeeld ook verhuizingen bij die de zorgadministratie heeft geconstateerd in de GBA-V. De correcte gegevens worden vastgelegd als toegekende zorg in GWS. Dit leidt tot een (301-)toewijzingsbericht aan de leverancier van de zorg.

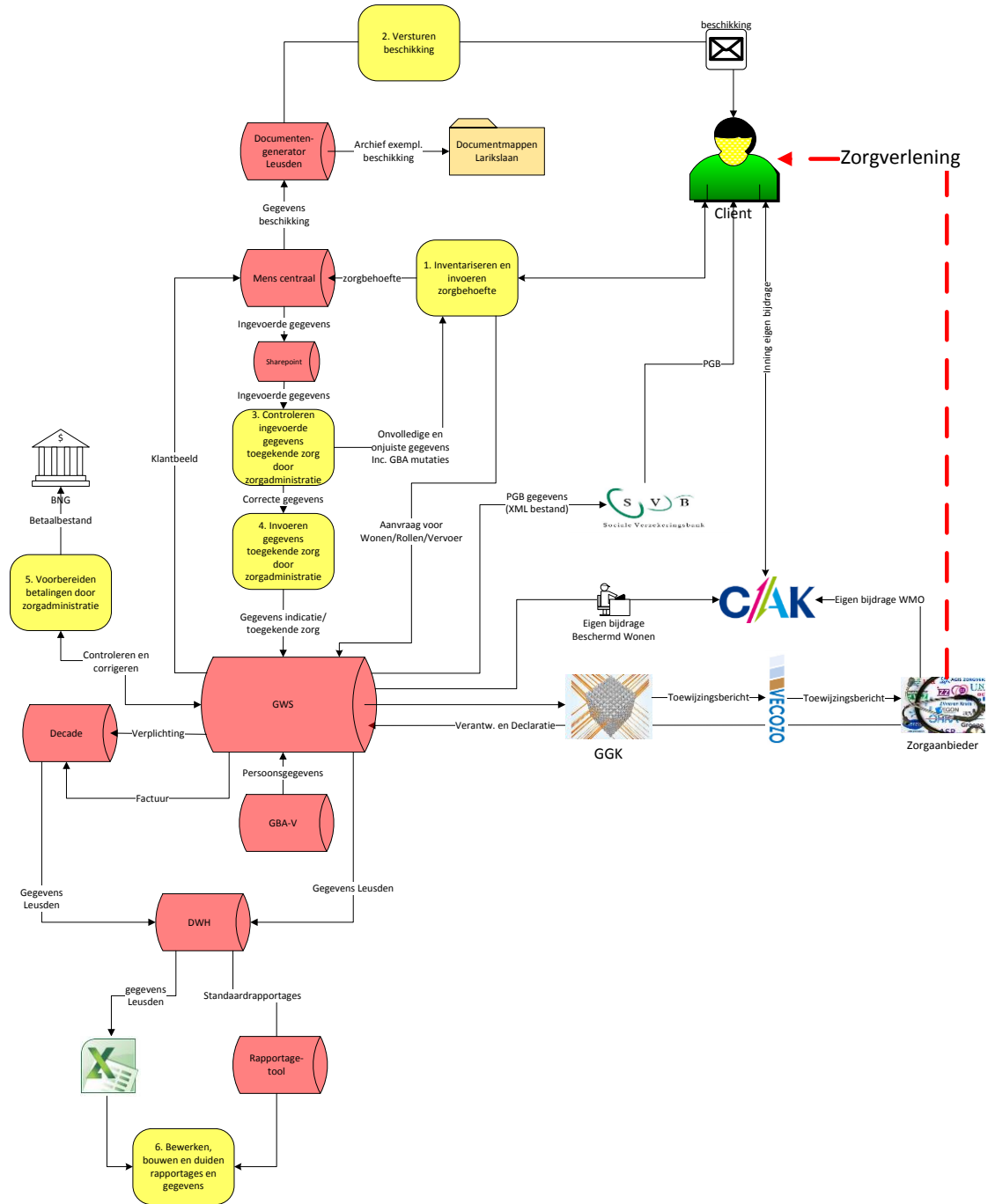
In de praktijk doen zich wat problemen voor met de opvolging van 315-berichten (verzoek om toewijzing) Ook wordt op basis van de toegekende zorg een verplichting aangemaakt en geregistreerd in Decade, het financiële systeem van de zorgadministratie. Eigen bijdragen bij Beschermd Wonen worden online handmatig geregistreerd bij het CAK. Eigen bijdragen voor de Wmo worden door de zorgleverancier doorgegeven aan het CAK. Het CAK zorgt voor de inning van de eigen bijdragen bij de cliënt. Op basis van de verleende zorg stuurt de zorgleverancier via het GGK een factuur naar de zorgadministratie. Deze wordt geregistreerd in GWS.

Op basis van de ingediende factuur vindt er een controle plaats en na eventuele correcties vindt betaling van de factuur plaats aan de zorgleverancier via de BNG. De factuurgegevens worden tevens geregistreerd in Decade. Bij een eventuele uittreding moet wel rekening worden gehouden met de aansluiting op het administratieve systeem in Amersfoort voor de financiële afhandeling. Bij de BBS-gemeente leidt deze afstemming tot extra inzet van beide kanten door het verschil in gebruikte applicaties. Extra inspanning was en is nodig om de gegevens vanuit de BBS-software over te krijgen naar de GWS-omgeving van Amersfoort. Deze gegevens zijn wel noodzakelijk voor in elk geval de verevening rondom de Jeugdhulp en de monitoring voor de Inkoop.

Dagelijks worden gegevens uit GWS en Decade automatisch overgebracht naar het datawarehouse (DWH) van de zorgadministratie. Met behulp van een rapportagetool krijgt de gemeente inzicht in de gegevens door middel van een aantal standaardrapportages en een dump van alle gegevens. De gemeente heeft de mogelijkheid om zelf scripts te bouwen om aanvullende rapportages samen te stellen. Dat vraagt echter wel specifieke kennis die niet in voldoende mate beschikbaar is. De structuur van de gegevens in het DWH is niet gemeentespecifiek, waardoor er verschillen kunnen ontstaan in het niveau waarop de gegevens uit bepaalde rapportages kunnen worden geduid. Het abstractieniveau van een overzicht kan per gemeente verschillen qua duiding en bruikbaarheid.

De samenhang in de gebruikte systemen en de processen daarbij zijn opgenomen in de afbeelding op de volgende bladzijde.

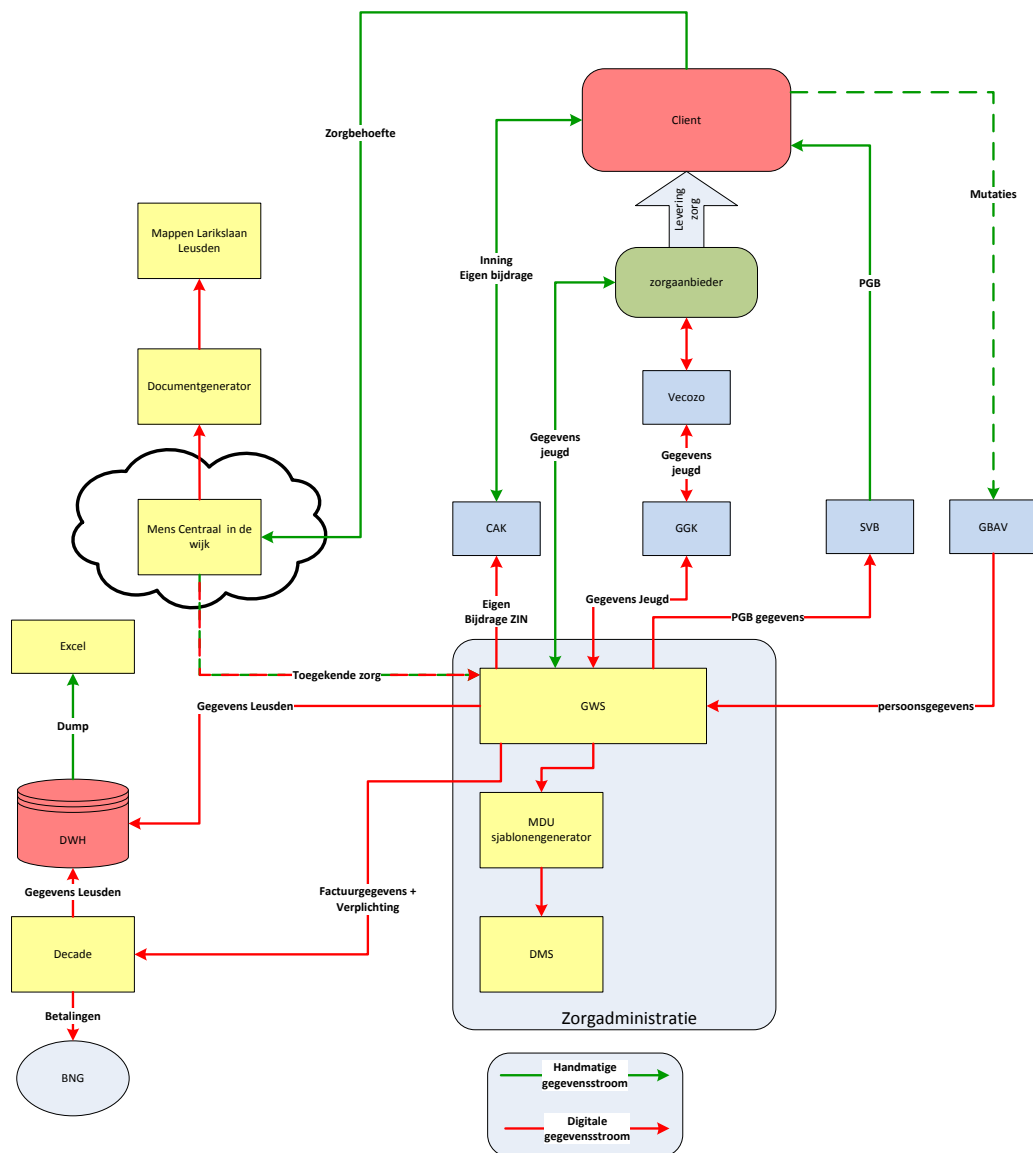
Globaal proces Zorgadministratie Leusden – Huidige situatie



5.2 Huidige Infrastructuur

Het Sociaal Plein, waar de taken met betrekking tot het sociaal domein van Leusden zijn ondergebracht, beschikt over een eigen technische infrastructuur, met eigen leveranciers. Op het Sociaal Plein wordt gebruikgemaakt van Office 365, e-mail en een eigen website. De verbindingen die nodig zijn om de beschikking te krijgen over gemeentelijke gegevens, zoals GBA-gegevens, worden gelegd door middel van VPN-tunnels. Archivering van documenten wordt voornamelijk door het Sociaal Plein zelf verzorgd.

Samenhang tussen betrokken systemen in Sociaal Domein Leusden



5.3 Huidige kosten

De gemeente Amersfoort hanteert bij het doorberekenen van de kosten van de zorgadministratie haar eigen overheadberekening. Deze overheadberekening gaat uit van een regiegemeente. Dit betekent dat de overhead rust op een relatief klein aantal medewerkers. In 2017 is gestart met een uurtarief van € 99,36. In de tweede helft van 2017 bedroeg het uurtarief voor de zorgadministratie van Amersfoort € 84,—. De ingezette fte en het aantal uren laat zien dat de gemeente Amersfoort de zorgadministratie efficiënt en adequaat uitvoert. De hoge kosten zijn een gevolg van het relatief hoge uurtarief dat wordt berekend. Voor 2018 bedraagt het uurtarief € 86,27. De dienstverlening van de gemeente Amersfoort op het gebied van de zorgadministratie kostte de gemeente Leusden in 2017 € 305.853,—. Op basis van het uurtarief ligt het voor de hand dat de kosten in 2018 hoger zullen liggen.

5.4 Gevolgen bij beëindigen van het samenwerkingsverband met de gemeente Amersfoort

Bij het beëindigen van het samenwerkingsverband met de gemeente Amersfoort zullen de activiteiten 3, 4, 5 en deels 6 uit het globale processchema worden ondergebracht bij de nieuwe samenwerkingspartner. Dit heeft hoogstwaarschijnlijk ook gevolgen voor het gebruik van GWS, Decade en het DWH. Voor deze systemen zullen alternatieven moeten worden gezocht met dezelfde functionaliteit en koppelingen (bijv. met GBAV en GGK). Het is niet ondenkbaar dat de keuze voor een andere samenwerkingspartner ook gevolgen heeft voor het gebruik van Mens Centraal. Dit hangt af van de samenstelling van het applicatieportfolio waarmee de samenwerkingspartner werkt of die zij aanbiedt in haar diensten. Alle drie de aanbieders hebben alternatieven voor deze koppelingen opgenomen in hun aanbieding.

De consequenties voor de kwaliteit van de zorgadministratie ten opzichte van huidige A-status van I Sociaal Domein in relatie tot de accountantsverklaring zijn minimaal. De drie aanbieders voldoen aan de technische normen van I Sociaal Domein. De score van de gemeente Amersfoort op de I-standaarden zegt niets over de efficiëntie en de kosten van de zorgadministratie. De A-score gaat alleen over het gebruik van de I-standaarden. De aansluiting van de uitbestede zorgadministratie op de inkoop (aansluiting systemen, ontsluiten informatie ten behoeve van de inkoop) betreft een eenmalige invoer van aanbieders, producten en tarieven in de zorgadministratie. Deze activiteit is opgenomen in de incidentele kosten uit de aanbiedingen. Wel dient er rekening te worden gehouden met de verwerking van de gegevens uit de zorgadministratie. Afhankelijk van de op te leveren overzichten is voor de vertaling van de informatie naar de gemeentelijke financiële systemen wel inzet nodig. Of deze inzet niet kan worden uitgevoerd door de aanwezige formatie komt in beeld bij de detaillering van de uitbesteding. Op basis van de aangeleverde rapporten lijkt extra formatie niet noodzakelijk.

De gevolgen van de overstap naar een alternatief voor de relaties met contractpartners, inwoners en regiogemeenten zijn voor de contractpartners minimaal. Het berichtenverkeer verloopt bij een eventuele uitbesteding via de aanbieder. In het berichtenverkeer wordt geen verschil gemerkt. Eventuele onduidelijkheden worden in een direct contact tussen de zorgaanbieder en de uitbestede zorgadministratie opgelost. De inwoners merken niets van een eventuele wissel. De relatie met de regiogemeenten kan onder druk komen te staan, maar dat lijkt alleen voor de relatie met Amersfoort te gelden.

De gevolgen voor het genereren van informatiebeheer dan wel informatiemanagement op operationeel, tactisch en strategisch niveau zijn nihil. De drie alternatieven kunnen alle drie de gewenste informatie opleveren. Wel dienen er afspraken te worden gemaakt over het inbrengen van de gegevens in het DWH van de gemeente Amersfoort voor de regionale monitoring en verevening.

De consequenties voor het gebruik van systemen (bijv. GWS en Mens Centraal) en de neveneffecten zijn door de aanbieders opgenomen in hun aanbiedingen en maken deel uit van de incidentele kosten. Het beperken van frictie- en implementatiekosten is als vraag meegegeven aan de aanbieders. De implementatiekosten zijn opgenomen in de aanbiedingen. De frictiekosten zijn bepaald door de uittredingsvoorwaarden in de samenwerking en bedragen voor 2018 de kosten zoals gemaakt in 2017, zijnde € 305.853,—.

Hoofdstuk 6

De externe aanbieders

6.1 Aanpak

Om een adequaat beeld te krijgen van mogelijke alternatieven voor de zorgadministratie zijn er met diverse aanbieders gesprekken gevoerd. Uiteindelijk heeft dat geresulteerd in drie volwaardige offertes. Twee aanbieders die op de markt van de zorgaanbieders acteren waren in eerste instantie geïnteresseerd, maar zagen bij nader inzien ervan af om in dit stadium een offerte in te dienen. Aan de aanbieders zijn de voorwaarden zoals verwoord in het toetsingskader voorgelegd en is gevraagd daar een offerte op uit te brengen. Er zijn drie volwaardige offertes ontvangen, te weten van:

- Zorg-Lokaal;
- Wmo Support;
- Zorgned in combinatie met Treve-advies.

6.2 Beoordeling

Alle drie de aanbieders zijn technisch en administratief in staat om de zorgadministratie uit te voeren in techniek, bemensing en relaties. Alle drie zijn het staande organisaties, die ervaring hebben in het voeren van zorgadministraties. De kern van de zorgadministratie bestaat bij de drie aanbieders uit een bewezen applicatie, die volwaardig werkt binnen het berichtenverkeer.

Zorg-Lokaal werkt met de applicatie Zorg-Portaal en een backofficeapplicatie. Met het softwaresysteem Zorg-Portaal kunnen gemeenten en zorgaanbieders voor elke uitvoeringsvariant gegevens rondom zorginzet vanuit de Wmo en Jeugdwet uitwisselen. Conform de landelijke iJw/iWmo-standaarden genereert Zorg-Portaal berichten betreffende toewijzingen (301/302), declaraties (303/304), start zorg (305/306), stop/einde zorg (307/308) en berichten voor verzoek tot toewijzing (315/316). Om beveiligd persoonsgegevens te kunnen uitwisselen verloopt het Zorg-Portaal-berichtenverkeer via VECOZO.

Wmo Support gebruikt de applicatie C2GO voor het gestandaardiseerde berichtenverkeer tussen zorgaanbieders Wmo/Jeugd en de gemeente aangaande de te leveren producten en de declaraties die daarbij horen. Het systeem van Wmo Support is een gesloten systeem, waarin op basis van de uitgaande opdrachten (301-bericht) een vergelijk plaatsvindt met de ontvangen facturen (303-bericht). Eenmaal als opdracht verwerkt door Wmo Support, kan op basis van de ontvangen facturen nauwkeurig de budgetuitputting worden bijgehouden. Ook de start- en stopberichten (305/306 en 307/308) en de verzoeken om toewijzing (315/316) kan het systeem verwerken.

Zorgned gebruikt de door haar ontwikkelde software Wmoned en Jeugdned. Ook hier geldt dat gebruikgemaakt wordt van de diverse berichtenparen 301/302, 303/304, 305/306, 307/308 en 315/316. Daarnaast ontwerpt Zorgned voor Leusden specifiek de benodigde processen rond de administratie, van toewijzen tot aanleveren CAK en SVB. Zorgned maakt een duidelijke scheiding tussen het gebruik van de systemen en de werkprocessen rondom de zorgadministratie. Voor de administratieve taken maakt Zorgned gebruik van de diensten van Treve Advies. In de dienstverlening is Zorgned het aanspraakpunt.

6.3 Kwaliteit

De drie aanbieders werken met bewezen backofficesystemen en zijn in staat om de gevraagde werkzaamheden voor Leusden uit te voeren. Afhankelijk van de ingevoerde informatie vanuit het frontofficesysteem Mens Centraal dat door het Sociaal Plein wordt gebruikt, kunnen alle gewenste rapportages worden verstrekt. Zorg-Lokaal, Wmo Support en Zorgned verstrekken de gewenste informatie in elk geval in op maat gesneden Excelbestanden. Afspraken kunnen worden gemaakt over andere wijzen van aanleveren. De periodiciteit is afhankelijk van de wens van de gemeente Leusden. Zorg-Lokaal biedt realtime inzicht in de beschikte en gedeclareerde zorg via hun eigen dashboard Zorg-Portaal. Wmo Support en Zorgned hebben een soortgelijke inzagefunctie.

6.4 Kwetsbaarheid

Alle drie de aanbieders zijn organisaties met vaste klanten. De zorgadministratie wordt gevoerd in bewezen applicaties, die technisch en organisatorisch zijn geborgd. Door de directe toegang tot de applicaties is de gemeente Leusden verzekerd van de data die voor haar worden verwerkt en opgeslagen. Het criterium kwetsbaarheid speelt geen discriminerende rol in de vergelijking. De drie aanbieders zijn robuuste organisaties, die een bewezen dienst verlenen.

6.5 Kosten

Op basis van de aantallen beschikkingen en mutaties hebben de drie aanbieders een offerte ingediend. De offertes gaan uit van het verwerken van de meldingen uit Mens Centraal naar een 301 en de verdere afhandeling van de 301 naar de uiteindelijke opname van de declaraties in een Sepa-bestand. Zorg-Lokaal kan desgewenst ook zorg dragen voor betalingen. In het onderstaande overzicht zijn de diverse offertes samengevat en aangevuld met de waarschijnlijke afkoopsom vanuit de gemeente Amersfoort. Deze bedragen de kosten van de uitvoering zorgadministratie over 2017 à € 305.853,—. Bij de prijsstellingen van de aanbieders wordt uitgegaan van een driejarig contract. Per jaar is dat een bedrag aan frictiekosten van € 101.951,—. In de tabel hieronder zijn de resultaten van de uitvraag weergegeven in vergelijking met de huidige kosten die door Amersfoort in rekening worden gebracht. De bedragen zijn per jaar en op basis van een driejarig contract.

Aanbieder	Zorg-Lokaal	Wmo Support	Zorgned	Amersfoort
<i>Structureel</i>	51.135	50.900	104.000	305.853
<i>Eenmalig</i>	32.500	15.500	60.000	
<i>Friciekosten</i>	101.951	101.951	101.951	
<i>Totaal</i>	185.586	168.351	265.951	305.853

Kosten overzicht zorgadministratie op basis van 3-jarig contract

Voor de komende drie jaar zijn de bovengenoemde kosten omgezet naar structurele bedragen. De kosten voor de zorgadministratie zijn dan als volgt:

Aanbieder	Zorg-Lokaal	Wmo Support	Zorgned	Amersfoort
<i>Structureel</i>	51.000	50.900	104.000	305.853
<i>Eenmalig</i>	10.844	5.167	20.000	
<i>Friciekosten</i>	101.951	101.951	101.951	
<i>Totaal</i>	163.795	158.018	225.951	305.853

Structurele kosten per jaar over een periode van 3 jaar

Na deze drie jaar vervallen de frictiekosten van Amersfoort en gelden de structurele kosten in de bovenste regel van het overzicht. Vanzelfsprekend ligt er een indexatie op de prijzen, maar deze zorgt niet voor significante afwijkingen tussen de aanbieders.

6.6 Score

Met het uitbesteden van de zorgadministratie naar één van de drie aanbieders ligt de sturing op de zorgadministratie geheel bij de gemeente Leusden. Alle drie de aanbieders hebben een realtime dashboard waar de op voorhand afgesproken gegevens 24/7 beschikbaar zijn voor de beleids- en financiële medewerkers van de gemeente Leusden.

De drie aanbieders zijn alle drie gevestigde namen binnen de gemeentelijke dienstverlening en voldoen aan het criterium van de kwaliteit. Alle drie zijn zij technisch en organisatorisch in staat om de gewenste dienstverlening vanuit Leusden te leveren. De drie aanbieders voldoen ook aan het criterium van minimale kwetsbaarheid, onder andere door het continu beschikbaar zijn van de administratieve gegevens en de technische back-ups die van de gegevens worden gemaakt. Hieronder volgt een overzicht van de scores van de diverse aanbieders.

Elementen \ Alternatieven	Kwaliteit	Kwetsbaarheid	Kosten	Sturing
Gemeente Amersfoort	++	++	-	-
Uitbesteden Wmo Support	++	++	+	++
Uitbesteden Zorgned	++	++	+-	++
Uitbesteden Zorg-Lokaal	++	++	++	++