

Uitkomst Evaluatie Wmo & Participatie

Evaluatieformulieren is ingevuld door 15 organisaties:

- 5 organisatie op Participatie
- 10 organisaties Wmo
- 7 (nog) geen reactie

1. Positieve punten waar de gemeente Achtkarspelen/Tytsjerksteradiel in de volgende Inkoop Wmo/Re-integratie mee door moet gaan.

Communicatie en contact met de gemeenten

- De communicatie en omgang met de consultants is erg prettig
- Door de korte lijntjes kan er snel worden gehandeld
- Heldere communicatie /korte lijnen
- Snelle reactie op vragen.
- Behouden van de zeer goede bereikbaarheid van de consultants.
- Wij hebben bijna altijd te maken met zeer goed betrokken clientondersteuners, waar je goed mee kunt overleggen.

Expertise

- Maatwerk leveren, er wordt gekeken naar de behoefte van de deelnemer en daarbij wordt een passend traject gezocht.
- Consultants kennen de aangemelde deelnemer goed en dat werkt zeer helpend in de dienstverlening, bij het inhoudelijk sparren en het bepalen van doelen en een passend traject.
- De expertise van de consultant benutten om de juiste re-integratie dienstverlener te bepalen. De consultant weet door ervaring met de diverse dienstverleners wie kwaliteit levert en wie past bij de deelnemer.
- Bekwaamheid van de gebiedsmedewerkers
- Goed op de hoogte van de situatie van de klant

Samenwerking

- De evaluatie met inkoop is van meerwaarde voor een fijne samenwerking
- Betrekken zorgpartijen bij het inkoopproces
- Betrokken ondernemers met een goed sociaal plan en solide basis blijven aannemen, vooral ondernemers die wonen/werken e in de gemeente Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel
- Overlegtafels (input werkveld) handhaven
- Input ophalen vanuit het werkveld c.q. aanbieders ter verbetering van de dienstverlening
- korte lijnen mbt overleg met de gebiedsteams en regiotteams HH behouden
- Betrekken zorgaanbieders zorginkoop
- Samenwerking GT met zorgverleners
- Korte lijnen met de consultants
- Betrokken en deskundige consultants
- Organisatie en medewerkers van de gemeente hebben een goed contact met elkaar.

Werkproces

- Ruimte om als jobcoach je uren te besteden aan het coachen ipv administratie
- Bij wijziging van de omstandigheden van de deelnemer (bijvoorbeeld uitval op werkplek) mag lopend traject worden gecontinueerd. Dit zorgt qua begeleiding voor rust en stabiliteit bij de deelnemer.
- Persoonlijke afstemming met zorgaanbieders

- Huidige werkwijze met gebiedsteams / sociaal werkers (korte lijnen)
- Ondersteuning vanuit de zorgadministratie.
- structureel overleg met contractbeheerders behouden en wellicht frequenter overleg
- adequate acties bij acute vragen. Er wordt nu snel gereageerd door de contractbeheerder
- De hulpvraag van de bewoner centraal stellen. - Betrokkenheid bij de casus houden.
- Goed contact gebiedsteamwerker (Er is vertrouwen in de hulpverlener; De hulpverlener mee laten denken in het opstellen van de doelen en de daarbij behorende tijdinvestering, geen onnodige overleggen).
- Facturatie
- Uniformiteit tussen gemeenten Ieder gemeente wil het net weer anders met name op het gebied van administratie. Het ontwikkelen van sjablonen voor re-integratie plannen , voortgangsrapportages en facturatie eisen vraagt veel aanpassing van de medewerkers . Met name voor de administratieve medewerkers is het implementeren van de verschillende sjablonen in het client volg systeem arbeidsintensief. Sociaal Domein Fryslân zou hier meer leidend in kunnen zijn
- Zijn blij ben met de wijze waarop geïndiceerd wordt. De "ZL" waardoor we meteen beeld hebben bij het leef en probleem veld.
- Op gebied van facturatie of andere administratieve zaken verloopt communicatie goed.

Dienstverlening (producten)

- Behouden van individuele coaching trajecten omdat je daarin op maat kunt werken met het beste resultaat.
- De combinatie van WMO en Participatie in een traject behouden om resultaat te behouden op de langere termijn.
- Clienten de keuze laten behouden voor welke zorgorganisatie ze kiezen
- De mogelijkheid voor maatwerk

Innovatie

- Vervolg trajecten. Mogelijkheden vanuit traject dagbesteding wmo en/ of werkactivering naar werken reguliere arbeidsmarkt met de juiste begeleiding.
- Empowerment. Kijken naar mogelijkheden en rekening houden met onmogelijkheden.
- Potentieel vanuit de SROI in gezamenlijkheid gaan/blijven benutten

2. Zaken die we bij de volgende Inkoop Wmo/Re-integratie moeten verbeteren of aanpassen

Werkproces

- Bij ontdekken van complexere problematiek na de intake, is het erg lastig om de indicatie te verhogen. Op basis van wederzijds vertrouwen zou dit eenvoudiger toegekend kunnen worden
- Het lijkt zo te zijn dat vragen voor een andere indicatie nu bij de verzorgende partij liggen. Dit zou volgens mij ook bij de burger/client moeten liggen (dus 2 partijen kunnen ander indicering aanvragen).
- Wat wij als aanbieder waarderen, zijn de 'korte' lijntjes die er tussen de verschillende consulenten, gebiedsteam medewerker en ons zijn. In de praktijk betekent dit dat er snel maar wel effectief gehandeld wordt. Een overleg met direct betrokkenen wordt niet uitgesteld maar is binnen afzienbare tijd geregeld.
- In zijn algemeenheid is er daadwerkelijk ruimte om maatwerk te leveren binnen de kaders van de aanbesteding(en). Dat betekent in de praktijk dat er door de opdrachtgever (gemeente) breder wordt gekeken naar de beschikbare instrumenten (WMO-indicatie;

BW; participatie budget; BAB etc. etc.) m.a.w. wanneer een andere route beter is voor de desbetreffende deelnemer is er een mogelijkheid om dat in te zetten.

- Met de diverse consultants is er een professionele relatie ontstaan (zie ook punt 1; positieve punten) in de praktijk lopen we er tegenaan dat ieder consultant/gebiedsteam medewerker, haar/zijn eigen werkwijze heeft. Dat moet ook vooral zo blijven. Daarentegen zien we dat er bv. in de behoefte aan contact er verschillen zijn. Uiteraard is dit afhankelijk van de deelnemer in kwestie, bij de ene deelnemer is er meer overleg nodig dan de ander niettemin valt het te overwegen daar enige uniformiteit in aan te brengen. Bv. standaard maandelijks (kort) contact t.a.v. de deelnemer zodat verwachtingen bij deelnemer, consultant en NadZ regelmatig afgestemd kunnen worden.
- Het zou voor onze bedrijfsvoering prettig zijn wanneer er een gestage 'stroom' van aanmelding is. In de zomermaanden droogt deze stroom vaak op, is er niet of nauwelijks contact waardoor het lastig wordt om in te spelen op pieken en dalen betreffende de hoeveelheid deelnemers.
- Werken met aanmeldformulier. Hiermee krijg je als opdrachtnemer een beter totaalbeeld van de persoon die bij je wordt aangemeld.
- Verplichte intakerapportage. Als opdrachtnemer vinden wij het belangrijk om bij aanvang het in te zetten traject te verantwoorden.
- Eén maal per jaar een voortgangsrapportage met daaraan gekoppeld een driegesprek. Voortgangsrapportage is ter verantwoording van het trajectverloop. Het driegesprek is van belang voor versterken van betrokkenheid, verantwoording van kwaliteit dienstverlening, bijsturen van gemaakte afspraken e.d.
- indiceren van uren, dit schept duidelijkheid voor de client
- verzoek om het HHM protocol te gaan gebruiken: dat schept duidelijkheid in de verwachtingen van de client en verlicht de administratieve lasten door nog maar met 1 HBH product te gaan werken
- financiën: richtlijn aan te houden te betalen per geleverd uur en niet een vast tarief per periode
- graag gebruik maken van de functie "verzoek om toewijzing" in het i-wmo berichtenverkeer
- Niet te snel af willen schalen, als het goed gaat met de bewoner blijkt dat de inzet van de ingezette hulp aanslaat.
- Bij de huidige manier van indiceren wordt output/resultaat gericht geïndiceerd. Daarnaast wordt gestuurd op input door de gebiedsteams. Dit schept onduidelijkheid bij client en zorgaanbieder.
- verzoek om het indiceren van uren/ input gericht indiceren. Dat schept duidelijkheid in de verwachtingen van de client en verlicht de administratieve lasten. Nu worden vaak extra schema's bijgehouden als niet duidelijk is of er wordt voldaan aan de resultaten.
- Graag gebruik maken van de functie "verzoek om toewijzing" in het i-wmo berichtenverkeer

Bekostigingsmodel

- Reële tarieven
- Hoeveelheid voorzieningen/bouwstenen afschaffen en zo weinig mogelijk producten hanteren.
- Geen uren benoemen bij/tijdens indicering. Als intake door zorgverlener na indicering wordt gedaan klampt client zich vast aan eerder genoemde uren door gebiedsteam medewerker en blijft dit tot in het oneindige de norm (ook al verbeterd situatie/komt extra hulp vanuit mantelzorg etc.).

- Minder uur/zorgsoorten; waarom kan het niet onderverdeeld worden in HH1/HH2 en mogelijk HH3? Dit lijkt eenvoudiger en overzichtelijker en werkt op andere plaatsen goed.
- Afspraken over een minimaal aantal trajecten. (door) ontwikkelen van partnerschap vraagt om bepaalde mate van samenwerking en het samen op werken. 'het maken van vlieg-uren met elkaar'.
- In de prijsstelling wordt uitgegaan van aflopende begeleidingsintensiteit terwijl de begeleidingspraktijk zeer weerbarstig is. Juist als er nieuwe stappen worden gezet in een traject, komt er vaak reactie bij de deelnemer die veel begeleiding vraagt. Maar ook outreachende begeleiding buiten reguliere werktijden en expertise in de begeleiding.
- Overwegen om pakketstelsysteem om te zetten naar 3 begeleidingstarieven:
 - 1) basis
 - 2) plus
 - 3) speciaal
- Verplichte volledige levering tijdens verlof van de vaste hulp uit de overeenkomst halen gezien de huidige arbeidsmarkt en financiën .
- Andere systematiek bouwstenen kiezen
- Administratief makkelijker te verwerken producten
- Transparante reële prijsberekeningen verwerkt in de producten
- Financiën: richtlijn aan te houden te betalen per geleverd uur en niet een vast tarief per periode

Dienstverlening (producten)

- Het samenvoegen van Re-integratie en WMO heeft voor en nadelen. Het is goed om hier bij stil te staan en wat de beweegredenen of verwachtingen hiervan zijn. (bv gaan budgetten samen en hoopt de gemeente zo te ontschotten?)
- Het werken met 3-maandelijke trajectperiodes binnen de individuele coaching trajecten, vervolgens evalueren en bepalen of een volgende periode nuttig en noodzakelijk is, is in complexe trajecten niet werkbaar en realistisch. Deze trajecten vragen op voorhand afspraken over een langere trajectperiode. Dat brengt rust in een traject voor een deelnemer en vermindert de administratieve last. Bovendien werkt het efficiënter: meer tijd voor begeleiding en coaching in plaats van overleg en vastlegging over wel of geen vervolg.
Bij een vertrouwde en bekende dienstverlener mag de gemeente ervan uit gaan dat er overleg plaats vindt als een traject niet meer nuttig of noodzakelijk is.
- Aandachtspunt bij de jobcoaching is dat in meer complexe situaties waar de deelnemer toch is bemiddeld naar betaald werk, de coaching vaak een combinatie is van werkgerelateerde coaching en coaching op de andere leefgebieden om de thuissituatie te stabiliseren. Relatief vaak ligt de nadruk van de inzet vooral op dat laatste.
- Binnen door de gemeente (overheid) geschetste kaders is het lastig schakelen. Wanneer wij als NadZ zien dat bv. het instrument BW niet het juiste/beste voor de desbetreffende deelnemer is, blijkt het toch moeilijk om bv. een WMO indicatie af te geven. In de praktijk blijkt 'ontschotting' niet voor de hand ligt.
- Onderwijsmogelijkheden creëren voor jongeren van 18+ die zijn uitgevallen binnen het onderwijs, waardoor er weer ontwikkel- en toekomstperspectief is.
- Producten beter aanpassen op het zorgaanbod
- Verplichte volledige levering tijdens verlof van de vaste hulp uit de overeenkomst halen gezien de huidige arbeidsmarkt en financiën . Dit in overeenstemming en afstemming met de client.

Kwaliteit

- Programma van eisen - NOLOC register Jobcoach
- Overdracht bij overname.

Samenwerken

- Afspraken over samenwerken tussen leveranciers. (stimuleren van samenwerken in de keten tbv de deelnemer)
- Toen ik als nieuwe zorgaanbieder binnenkwam was het voor mij nog wel eens onduidelijk waar ik met welke vraag terecht kon. Dus misschien heel praktisch een lijstje met telefoonnummers/mailadressen van de verschillende disciplines waar je als zorgaanbieder mee te maken krijgt als je zorg inkoop bij de gemeente Achtkarspelen/Tytsjerksteradiel
- Het zou fijn zijn als er wat vaker een nieuwsbrief zou verschijnen, zodat je op de hoogte blijft met de ontwikkelingen.
- Misschien het aantal aanbieders beperken tot een bepaalde afstand, wat dichtbij kan niet veraf inkopen? (uiteraard zal alle zorg wel gedekt moeten worden)
- Er is sprake van gelijkwaardigheid. M.a.w. de inbreng van NadZ, de deskundigheid en mening, wordt op prijs gesteld en meegewogen bij het vervolg.
- Langdurige ziekte, uitval andere ter zake doende ontwikkelingen worden door NadZ mede gedeeld aan de gemeente/opdrachtgevers. Het zou prettig zijn wanneer dat dit andersom ook gebeurt.
- De overgang van jeugdwet naar WMO is groot; er veranderen veel dingen (nieuwe gezichten, nieuwe regels, etc.).
- Qua samenwerking ; vind dat dit goed gaat, ik zou wel graag wat meer overleg willen op teamleider niveau. En ook het zorgaanbidersoverleg is wel gemist in corona tijd.
- Met gebiedsteam medewerkers is het contact goed, de een weet ons meer/beter te vinden dan de ander, maar ik heb nooit met een teamleider een overleg wat wellicht voor beide partijen prettig kan zijn.

Overige opmerkingen

De medewerkers van onze organisatie werken graag samen met uw gemeente. Ze hopen dan ook dat ze nog lang de cliënten mogen bijstaan en ondersteunen naar een stabielere toekomst.

Belangrijkste is dat met elkaar wordt afgestemd hoe het inkoopproces zo effectief mogelijk kan worden ingezet om het doel, nl het bevorderen van het herstel en de zelfredzaamheid van inwoners, kan worden bereikt, zonder onnodige administratieve ballast, zowel voor betrokken gemeenten als voor zorgpartijen.

Wat wij bij verschillende aanbestedingen/inkooptrajecten tegenkomen is dat er steeds meer taken onder HidH (Hulp in de Huishouding) geschoven worden. Een voorbeeld is de zorg voor kinderen. Van hulpen in de huishouding word soms verwacht dat wij helpen met kleding en op tijd naar school gaan etc. Dit zijn geen taken voor hulpen (in principe heeft een hulp geen fysiek contact met client). Het speelt nog niet in de gemeente maar het is van belang om wel duidelijk de grenzen van HidH te bewaken.

Prettig contact met de contactpersoon van de gemeente. De klantmanagers waar we mee samen werken zijn in hoge mate betrokken bij de deelnemers en inhoudelijk goed op de hoogte. Aandacht voor ontmoetingen tussen de professionals van de gemeente en de leverancier over 'de inhoud'. Toelichting: Onze organisatie heeft contact met slechts enkele professionals. De aanmeldingen zijn derhalve beperkt gebleven. Ook uit ervaringen met diverse andere gemeenten

zullen 'markten' niet zozeer helpend zijn, in gezamenlijkheid bepalen welke behoefte er wel is om (inhoudelijke) kennismaking te bevorderen.

Tips; specialismes aanbieders benutten, promoten en mogelijkheden creëren om (zo nodig) tijdelijk samen op te trekken. Kennis delen stimuleren.

Gebruik maken van praktijkkennis van zorgaanbieders die zorg verlenen aan kwetsbare doelgroepen.

Mogelijkheden creëren om bovenstaande in te zetten, dus bijvoorbeeld in de vorm van een maatwerk-inzet met bepaalde onderbouwingseis.

Plezierige samenwerking. Situatie mag zo blijven. Iets meer inzet van trajecten zou fijn zijn.