Rapportage digitale vragenlijst Wmo-aanbieders 2022

(lokale inkoop Wmo-ondersteuning)

OWO-samenwerking

Samen sterker!

Colofon

Uitgave
Rapportage digitale vragenlijst Wmo-aanbieders 2022

Copyright © 2023
OWO-gemeenten

Auteur, tevens vormgeving en lay-out
Mandy Smit (contractmanager Wmo, Schakelteam, gemeente Weststellingwerf)

iZaaknummer
0098180016

Gebruikte applicatie vragenlijst
EVI EnqueteViaInternet.nl

Datum
februari 2023

Inhoudsopgave

Colofon 1
Inhoudsopgave 2
Hoofdstuk 1 SAMENVATTING 3
Hoofdstuk 2 INLEIDING 4
Hoofdstuk 3 ANALYSE INGEVULDE VRAGENLIJSTEN 6
1. Actieve aanbieders per gemeente 6
2. Personeel 7
3. Cliënttevredenheid + klachten 10
4. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling 11
5. Administratie 12
6. Inkomstenbronnen / winsten 16
7. Bekendheid bij cliënten en/of gebiedsteams 19
8. Algemene voorzieningen / inloopvoorzieningen 21
9. Themabijeenkomsten 23
10. Evaluatie zorgmarkten en ‘OWO on tour 25
Hoofdstuk 4 OVERIGE OPMERKINGEN 29

Hoofdstuk 1 SAMENVATTING

Aantallen

Verzonden vragenlijsten (oktober 2022)	**119**
Vragenlijsten retour	**119**

Bevindingen

1. In 2022 hebben 12 van de 119 gecontracteerde aanbieders in geen enkele OWO-gemeente cliënten.
2. Personeel: 16 eenmanszaken. Van de overige aanbieders hebben 9 aanbieders geen personeel in dienst en 7 aanbieders hebben meer dan 1000 medewerkers.
3. 51% van de aanbieders maakt gebruik van vrijwilligers.
4. Arbeidsmarkt
   37% van de aanbieders met personeel ervaart problemen met het werven van nieuwe medewerkers.
5. Uit de door aanbieders uitgevoerde tevredenheidsonderzoeken blijkt dat de cliënttevredenheid hoog is.
6. In 2017 zijn de OWO-gemeenten gestart met het berichtenverkeer / VECOZO. Na de opstartfase zijn de ervaringen met het berichtenverkeer nu overwegend positief.
7. De meeste aanbieders hebben meerdere inkomstenbronnen. Slechts 28 van de 119 aanbieders hebben alleen inkomsten uit Wmo-ondersteuning.
8. Nog 28% van de aanbieders ervaart de bekendheid bij gebiedsteams en/of cliënten als onvoldoende. Maar de tevredenheid is gegroeid ten opzichte van de eerste 2 contractjaren (2020 / 2021).
9. 54% van de aanbieders wil een rol spelen bij het opzetten van algemene voorzieningen / voorliggende voorzieningen of is hiermee al actief.

Informatiewebsite

De volledige rapportage is voor de aanbieders in te zien en te downloaden op:
www.ooststellingwerf.nl/zorginkoop

Hoofdstuk 2 INLEIDING

Doel onderzoek
De gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland (OWO) hebben gezamenlijk met circa 120 aanbieders van Wmo-ondersteuning een overeenkomst afgesloten. Dit betreft de " Overeenkomst Wmo-ondersteuning 2020 en verder". De ingangsdatum van de overeenkomsten is 1 januari 2020.
Wij gaan bij al deze aanbieders minimaal éénmaal per jaar op werkbezoek of in gesprek. Bij 'kleinere' aanbieders doen wij dit meestal éénmaal per twee jaar. Niet alle onderwerpen lenen zich voor dit werkbezoek. Ook is het handig van alle aanbieders eenduidige informatie te krijgen over actuele onderwerpen.

De OWO-gemeenten hebben behoefte aan nadere informatie over o.a.:
- de kwaliteit van de geleverde zorg
- hoe aanbieders omgaan met actualiteiten
- van toepassing zijnde cao's
- ervaren samenwerking met diverse onderdelen van de OWO-gemeenten

De antwoorden vormen input voor de werkbezoeken en relatiegesprekken, maar ook voor de themabijeenkomsten.

Omvang onderzoek
De vragenlijst is gestuurd naar de aanbieders die zijn gecontracteerd voor de volgende Wmo-percelen:

Hoofdperceel	Subperceel/ondersteuningsvormen
1. Ondersteuning bij het voeren van een huishouden	n.v.t.
2. Individuele begeleiding	Individuele begeleiding
	Individuele begeleiding PLUS
3. Dagactiviteiten in groepsverband	a. Dagbesteding, inclusief vervoer van en naar dagactiviteiten
	a. Dagbesteding PLUS, inclusief vervoer van en naar dagactiviteiten
	b. Arbeidsmatige groepsbegeleiding, inclusief vervoer van en naar dagactiviteiten
	c. Activerende groepsbegeleiding, inclusief vervoer van en naar dagactiviteiten
4. Kortdurend verblijf (KVB)	n.v.t.

De OWO-gemeenten hebben daarnaast nog Wmo-overeenkomsten voor o.a.:
- hulpmiddelen
- trapliften
- maatwerk voor individuele cliënten

Deze aanbieders / overeenkomsten maken geen deel uit van dit onderzoek. Het contractmanagement gebeurt wel door de OWO-gemeenten zelf.

Ook de overeenkomsten met de aanbieders beschermd wonen en jeugdhulp vallen buiten dit onderzoek. Deze overeenkomsten worden beheerd door Sociaal Domein Fryslân (SDF).

Onderzoeksperiode
Jaarlijks wordt – in het najaar – een digitale vragenlijst uitgezet bij de aanbieders.
De meeste vragen uit deze vragenlijst gaan over de actuele situatie. In een aantal gevallen wordt gevraagd naar ervaringen, onderzoeken enzovoort over de periode van oktober 2021 tot oktober 2022.

Het invullen van de vragenlijst is verplicht
De vragenlijst is op 6 oktober 2022 verzonden naar 119 gecontracteerde Wmo-aanbieders. Na één herinnering via de applicatie en nog een paar e-mailtjes en telefoontjes, is de laatste vragenlijst op 22 november 2022 retour ontvangen. Alle op dat moment gecontracteerde aanbieders hebben de vragenlijst ingevuld.

Aantallen

- Vragenlijsten uitgezet 119
- Vragenlijsten retour ontvangen 119

Analyse
Een digitale vragenlijst biedt de mogelijkheid tot het maken van een analyse en rapportage. De gegeven antwoorden bieden o.a. een globaal beeld over de kwaliteit van de geleverde zorg.

Daarnaast is per individuele aanbieder informatie beschikbaar. Komen uit de antwoorden positieve signalen of ontwikkelingen bij een aanbieder naar voren, dan kan dat een reden zijn om (eerder) een werkbezoek bij die aanbieder te plannen. Ook tekortkomingen of negatieve signalen zijn redenen om een werkbezoek of nader onderzoek te plannen.
In dit rapport wordt niet ingegaan op details per individuele aanbieder.

Op basis van signalen uit de vragenlijst kunnen de OWO-gemeenten overgaan tot gericht onderzoek of verbetering van externe processen of processen in de eigen organisatie.

Wanneer dit interessant of relevant is, wordt in deze rapportage een vergelijk gemaakt met de resultaten van het onderzoek van de voorgaande jaren (vanaf 2020).

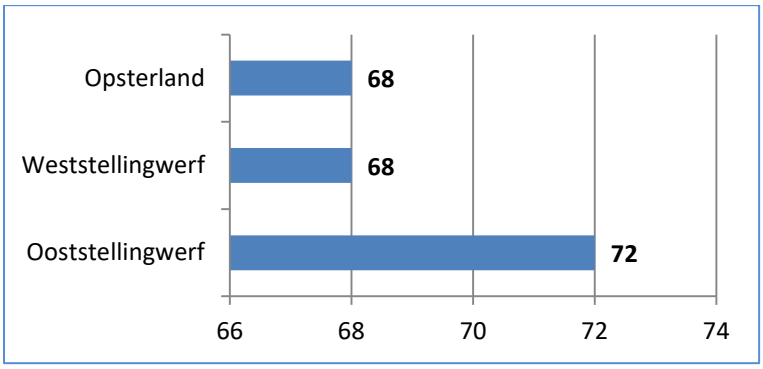
Validiteit en betrouwbaarheid
Gelet op het aantal respondenten (100%) en het feit dat deze aanbieders het merendeel van de Wmo-cliënten in de OWO-gemeenten ‘in zorg hebben’ is het onderzoek valide en zijn de uitspraken betrouwbaar te noemen.

Vragen
Diverse aanbieders hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid in de vragenlijst om opmerkingen en/of vragen te plaatsen. De meeste vragen zijn inmiddels beantwoord richting de aanbieder.

Leeswijzer
In hoofdstuk 3 treft u de resultaten van het onderzoek aan.
In hoofdstuk 4 zijn de door de aanbieders aangegeven opmerkingen samengevat, per categorie.

Hoofdstuk 3 ANALYSE INGEVULDE VRAGENLIJSTEN

1. Actieve aanbieders per gemeente



In de tabel staan de aantallen actieve aanbieders per gemeente. Deze aanbieders geven aan dat zij cliënten hebben gehad in de onderzoeks-periode van oktober 2021 tot oktober 2022.

In welke gemeente zijn vanaf 2020 de meeste aanbieders actief?
- 2021/2021: Ooststellingwerf
- 2022: Ooststellingwerf

Reducering aantal aanbieders

In de periode van 2015 tot en met 2019 is de Wmo-ondersteuning ingekocht via 'open house' / bestuurlijk aanbesteden. In de praktijk leidde deze methodiek tot een groot aantal contracten met veel tussentijdse wijzigingen. Hierdoor resteerde onvoldoende tijd voor een inhoudelijk contractmanagement. Ook waren de gebiedsteams (en cliënten!) het overzicht af en toe kwijt.
Het aanbod was bovendien zo groot, dat ongeveer een derde van de aanbieders geen cliënten had.

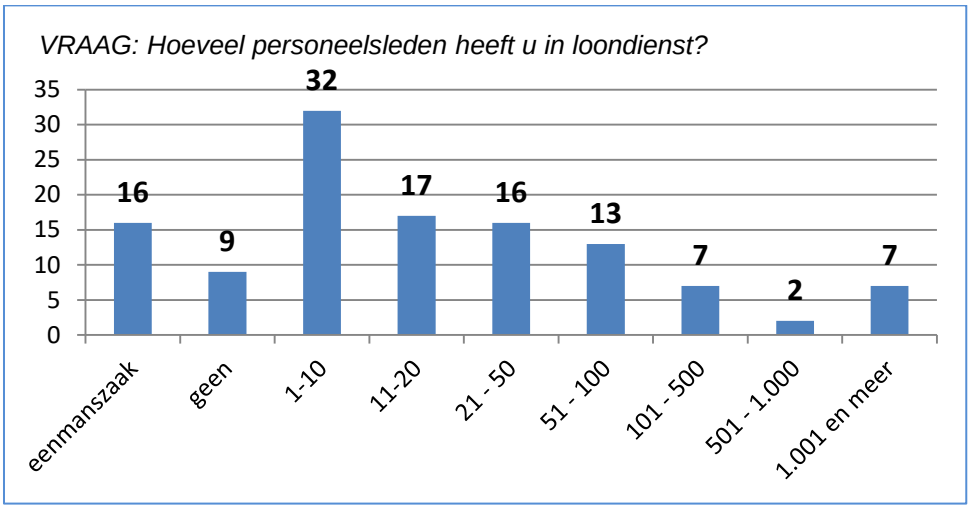
In 2019 is opnieuw aanbesteed voor de periode vanaf 1 januari 2020. Hierbij is niet meer gekozen voor 'open house'. Door de gekozen maatwerkprocedure is het aantal gecontracteerde aanbieders fors verminderd en is een kwaliteitsslag gemaakt door strenge(re) toelatingseisen.

In de overeenkomst is bepaald dat deze kan worden beëindigd wanneer aanbieder langer dan één jaar geen cliënten heeft bediend op basis van deze overeenkomst. Ieder jaar worden – in afstemming met aanbieder – om deze reden meerdere overeenkomsten beëindigd.
Hierdoor zijn er weinig 'nutteloze' contracten met aanbieders zonder cliënten.

Jaar	Aantal gecontracteerde aanbieders	Aanbieders zonder cliënten
2020 (eerste contractjaar)	129	14
2021 (oktober)	125	9
2022 (oktober)	119	12

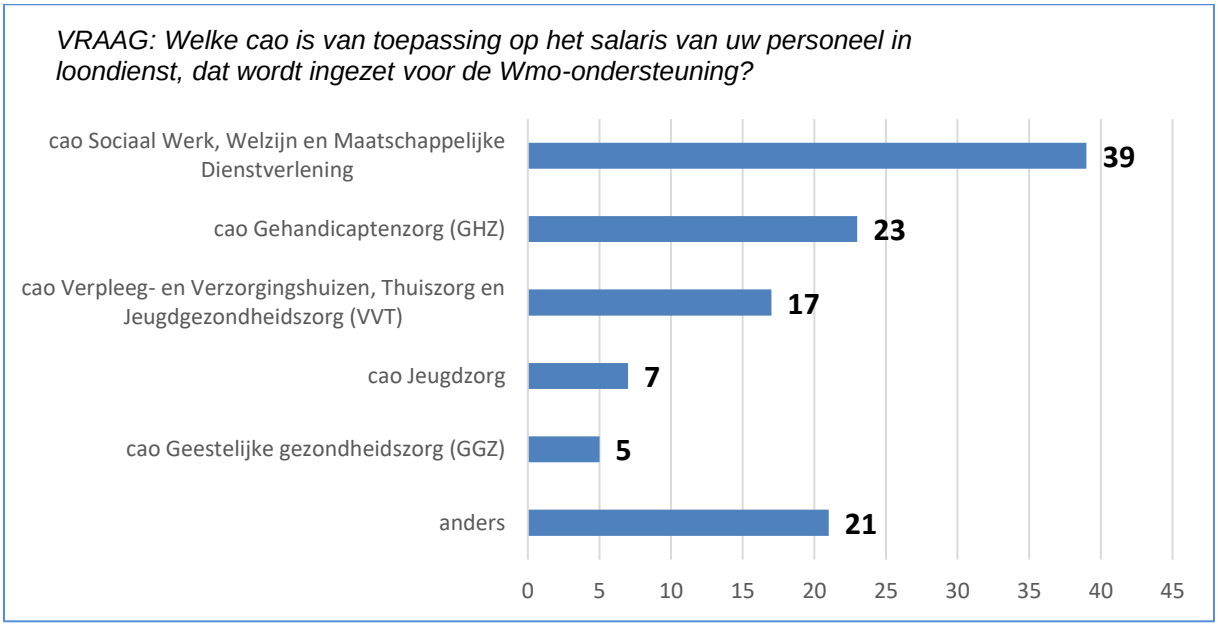
2. Personeel

Algemeen



- 16 eenmanszaken
- 16 aanbieders hebben meer dan 100 personeelsleden; waarvan zeven zelfs meer dan 1000

Van toepassing zijnde cao (collectieve arbeidsovereenkomst)



Een paar aanbieders maken gebruik van meerdere cao's voor de verschillende functies binnen het bedrijf.

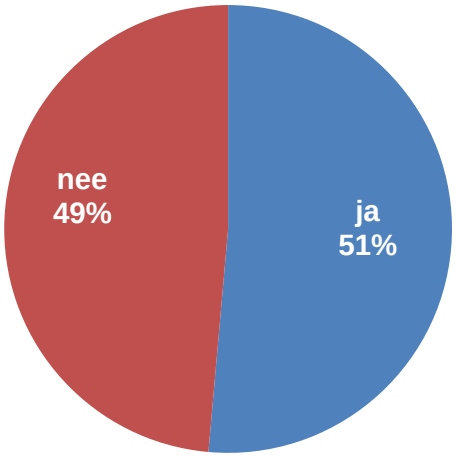
De optie "anders" is ingevuld wanneer geen cao wordt toegepast of een andere cao, zoals:

- CAO voor het Motorvoertuigenbedrijf en Tweewielerbedrijf
- Grafimedia
- Horeca
- ABU
- kinderopvang
- eigen arbeidsreglement

Vrijwilligers

VRAAG:
Maakt u gebruik van vrijwilligers?

In 2021 maakte 42% van de aanbieders gebruik van vrijwilligers. In 2022 is dit opgelopen naar 51%.

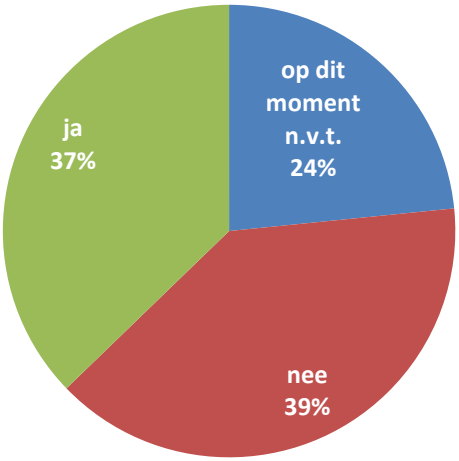


De vrijwilligers worden ingezet voor de volgende taken:

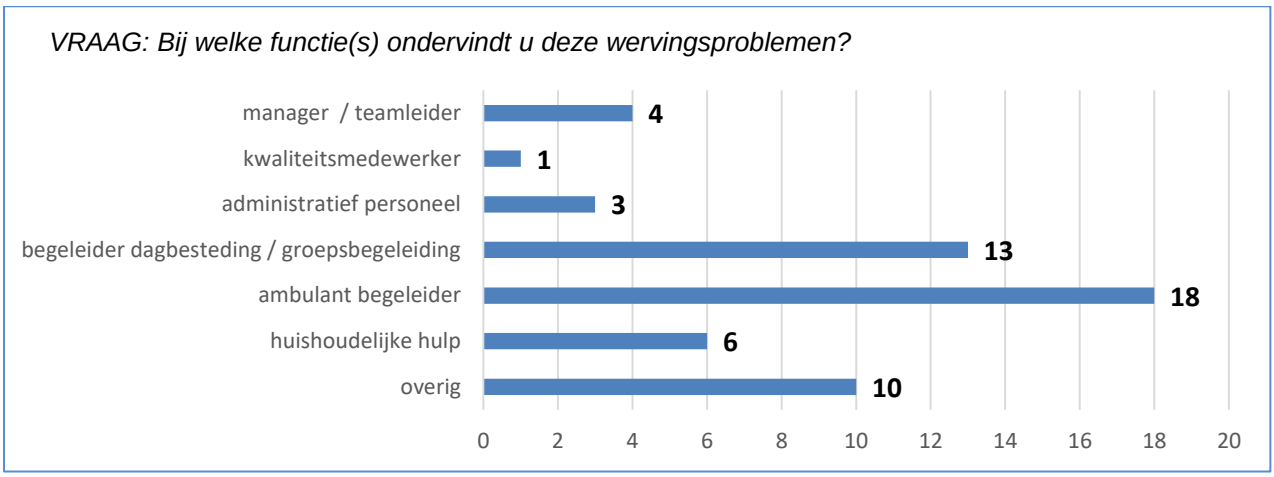
- vervoer van cliënten / chauffeur
- administratieve ondersteuning
- ondersteuning management
- klussen, onderhoud
- hand- en spandiensten
- assisteren bij activiteiten in de dagbesteding
- ondersteunen professionele begeleiders
- assistentie bij uitjes dagbesteding
- organiseren bijeenkomsten
- ICT-werkzaamheden
- verhuizing
- huishoudelijke taken (o.a. schoonmaak / wasverzorging / boodschappen)
- begeleiding bij het bereiden van maaltijden
- sociale activiteiten met cliënten
- winkel
- horeca
- fietsen / wandelen met cliënten
- meegaan bezoek netwerk
- cliëntenraad
- tolk en vertaling
- spelletjes doen
- gastvrouw/-heer
- klusjes bij cliënten thuis

Arbeidsmarkt

VRAAG: Ondervindt u problemen met het werven van nieuwe medewerkers?



Het werven van nieuwe medewerkers wordt moeilijker. In 2021 ondervond 30% van de aanbieders met personeel hiermee problemen. Inmiddels is dat gestegen naar 37%.



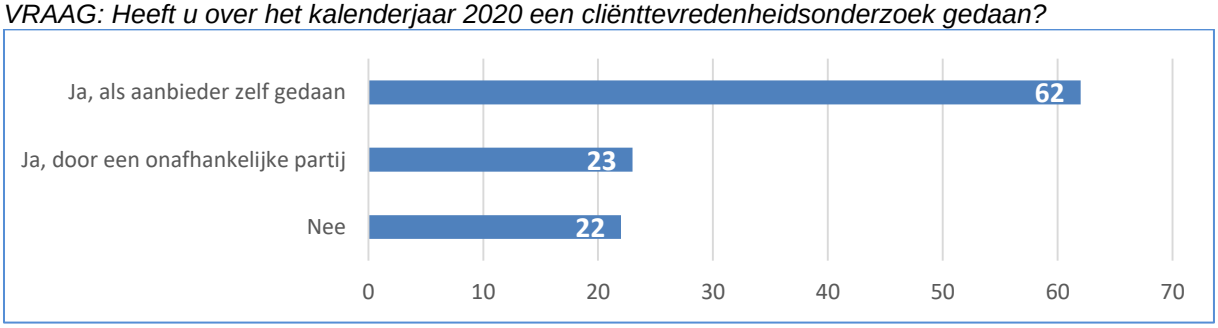
Aanbieders ervaren ook wervingsproblemen bij de volgende functies:

- gedragswetenschapper
- verzorgenden, verpleegkundigen
- GW
- sociaal werkers
- specialistische functies zoals jeugdhulp en managers voor specialistische afdelingen
- behandelfuncties
- planner
- ict-medewerkers
- medewerker teelt

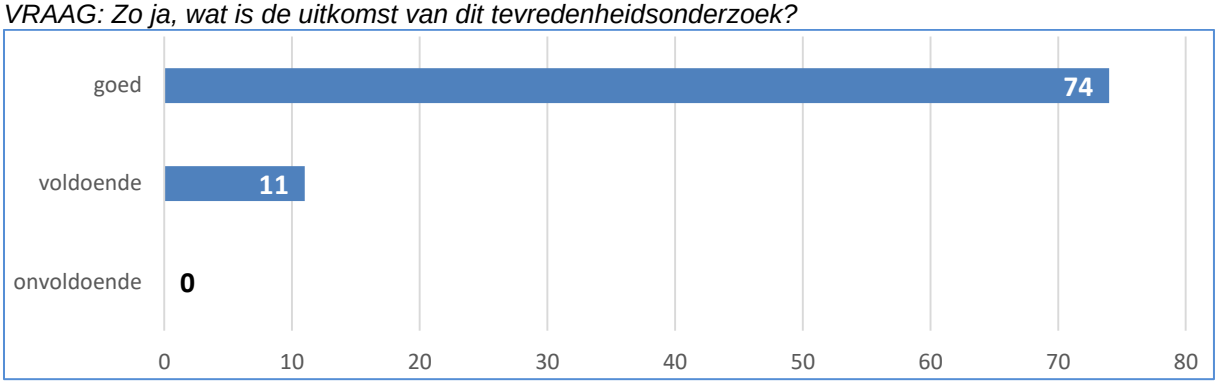
3. Cliënttevredenheid + klachten

Tevredenheidsonderzoek

VRAAG: Heeft u over het kalenderjaar 2020 een cliënttevredenheidsonderzoek gedaan?



VRAAG: Zo ja, wat is de uitkomst van dit tevredenheidsonderzoek?



VRAAG: Zo nee, waarom heeft u geen cliënttevredenheidsonderzoek gedaan?
De meeste van deze aanbieders doen het onderzoek twee- of driejaarlijks.

<u>Samengevat</u>
De cliënttevredenheid is hoog. Toch kwamen er nog wel wat verbeterpunten naar voren uit de onderzoeken:

- nieuws en informatie moet vaker worden herhaald
- de digitale cliëntomgeving moet beter uitgelegd worden
- de taal moet duidelijker
- plotselinge veranderingen zorgen voor onrust
- wanneer een cliënt of begeleider nieuw is, mag er meer aandacht worden besteed aan de introductie
- meer variatie in de activiteiten
- ondersteuning bij opbouwen sociaal netwerk verdient meer aandacht
- beter zoeken naar een passende daginvulling

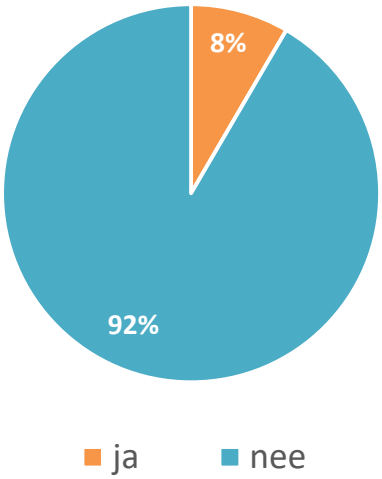
Klachten

VRAAG: Heeft u in het kalenderjaar 2021 klachten ontvangen?
Acht aanbieders hebben daadwerkelijk klachten ontvangen.
Over het kalenderjaar 2020 hadden vier aanbieders klachten ontvangen.

De aanbieders die klachten hebben ontvangen, sturen een klachtenrapportage ter kennisneming naar de OWO-gemeenten. Een aantal aanbieders publiceert de klachtenrapportage op hun website.

4. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

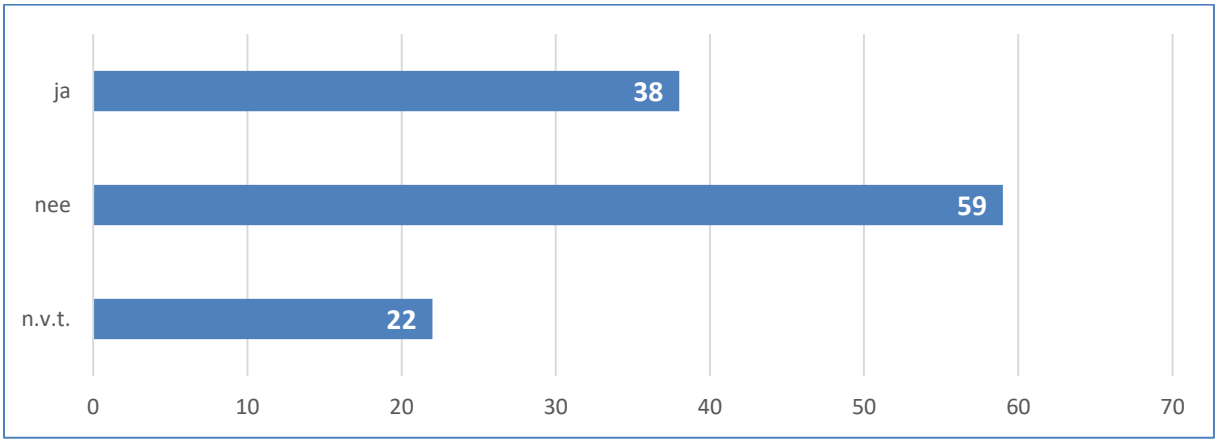
VRAAG: Heeft u in de periode vanaf 1 oktober 2021 tot oktober 2022 één of meer meldingen gedaan van situaties waar u op grond van de Wmo bij betrokken was?



In de periode van oktober 2021 tot oktober 2022 hebben negen van de gecontracteerde aanbieders één of meer meldingen gedaan.

Periode	Aantal meldingen
Jan 2020 t/m sept. 2021	6
Okt. 2021 tot okt. 2022	9

VRAAG: Heeft u een 'aandachtsfunctionaris Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' in dienst?



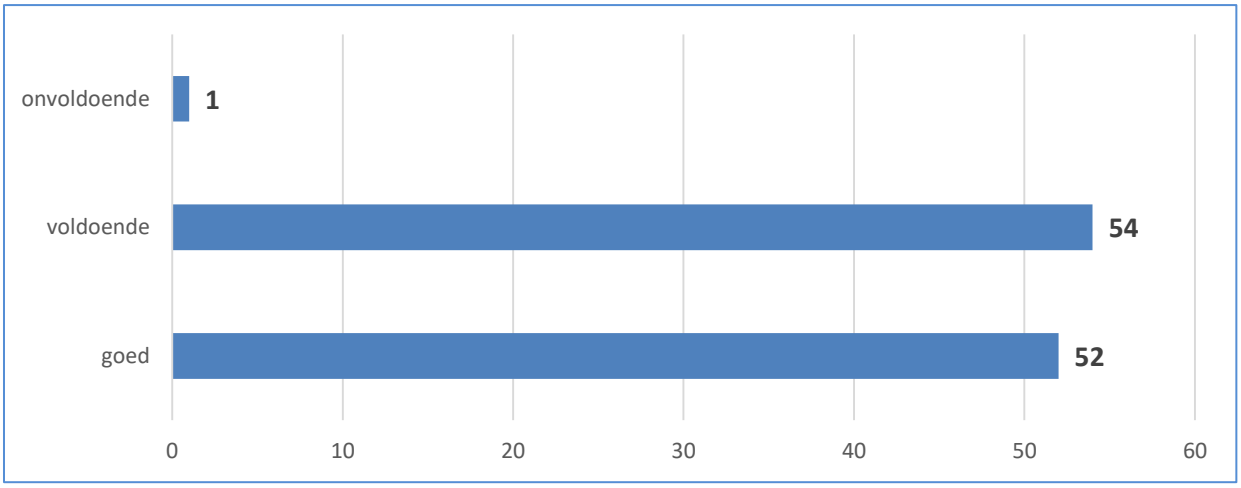
Aanbieders geven de volgende redenen aan waarom het voor hen niet van toepassing is om een aandachtsfunctionaris te hebben:

- Ik ben ZZP'er / eenmanszaak.
- Ik lever geen jeugdzorg.
- Dit wordt door de directie zelf gedaan.
- De aandachtfunctionarissen zijn wij - de eigenaren.
- Onze orthopedagoog doet dit samen met de directeur.
- De coördinatoren zijn verantwoordelijk.
- Dit is een vast onderdeel van het werkoverleg. Alle medewerkers zijn op de hoogte van het geldende protocol.
- Wij koppelen terug aan het gebiedsteam. Deze bepaalt of er melding wordt gemaakt bij 'Veilig Thuis'
- Deze taak behoort tot het pakket van onze kwaliteitsfunctionaris.
- We zijn een klein team. Wij bespreken dit met elkaar indien van toepassing.
- Dit doen onze systeemcoördinatoren. Zij hebben wekelijks overleg over cliëntsituaties waardoor we dit waarborgen.
- We zijn aangesloten bij een klachten- en geschillencommissie.
- Alle medewerkers zijn hierin geschoold.

5. Administratie

Berichtenverkeer – VECOZO

VRAAG: Wat zijn uw recente ervaringen met het berichtenverkeer?



In 2017 zijn de OWO-gemeenten gestart met het berichtenverkeer. Na de opstartfase zijn de ervaringen met het berichtenverkeer nu overwegend positief.

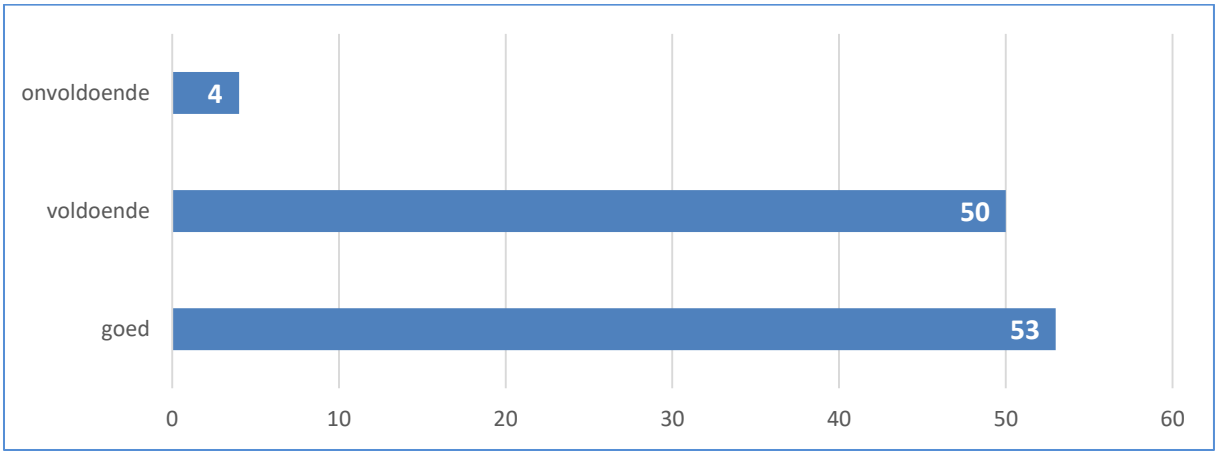
In het toelichtingenveld worden de volgende opmerkingen gemaakt.

Opmerkingen positief:
- Wanneer de hulpvraag en doelen toegevoegd zijn, kunnen wij direct en op de juiste wijze starten met het aanbieden van de nodige zorg.
- Omzetting naar BV was een hele klus. Dank voor de hulp hierbij.
- Meestal gaat het goed. Wanneer er vragen zijn is er bij de gemeente een duidelijk aanspreekpunt om te helpen.

Opmerkingen negatief / verbeterpunten voor gemeenten:
- Het komt regelmatig voor dat het lang duurt voordat de 301-berichten binnen komen.
- Het duurt regelmatig lang voordat de declaraties zijn verwerkt en de retourinformatie binnen komt.
- Duurt soms wel lang voordat we een bericht terug krijgen.
- Informatie-uitwisseling is meestal zeer beperkt en vaak weinig doelgericht (anders dan administratief).
- Soms achterstand verwerking indicaties.
- Start-/stopberichten lijken niet altijd even goed te gaan.
- Soms wat ingewikkeld en bij de geringste fout wordt alles afgekeurd. Soms lastig te achterhalen; maar bij bellen altijd goed geholpen.
- Over het algemeen gaat het soepel, maar soms is het heel onduidelijk, als er een fout is gemaakt bij de inzending, om welke fout het gaat. Het is een heel proces om daar achter te komen.

Jaarlijkse productieverantwoording

VRAAG: Wat zijn uw ervaringen met het proces rondom de productieverantwoording over 2021?



In het toelichtingenveld worden de volgende opmerkingen gemaakt:

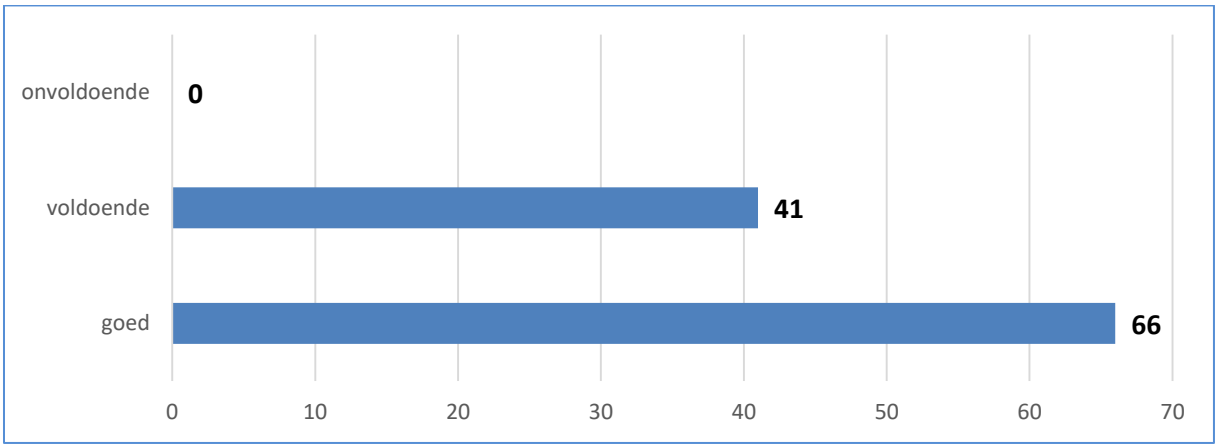
- Is veel werk en kost tijd en geld. Het voelt als een overbodige opdracht omdat er elke maand wordt gecontroleerd op declaraties.
- Het went.
- De uitleg voor het invullen was summier. Vooral als je het de eerste keer doet. De consulent die ingeschakeld was om te helpen, was heel goed en heeft mij er doorheen geloodst.
- Omslachtig. Dit is veel werk voor een aanbieder die actief is in 160 gemeenten.
- Het voelt dubbel om gegevens aan te leveren die verondersteld worden al bij beiden bekend te zijn. Er wordt middels VECOZO gedeclareerd met declaratieberichten en deze worden goedgekeurd en bevestigd.
- Het landelijke model is prettig. Maar beter is toe te werken om vanuit de eigen administratie de zekerheid te krijgen waardoor dit stuk niet meer nodig is. Enkele gemeenten doen dit al.

<u>Controleverklaring accountant</u>
Heeft aanbieder in een OWO-gemeente in het afgelopen boekjaar voor meer dan € 125.000 ondersteuning in het kader van de Wmo geleverd? Dan moet ook een controleverklaring van de accountant worden ingeleverd. Hierover worden de volgende opmerkingen gemaakt:

- Kost veel tijd en geld (met name accountantscontrole).
- Vind het jammer dat de accountantsverklaring zo duur is. Als er een declaratie wordt ingediend wordt hij al heel goed nagekeken.

Contacten met de Backoffice Sociaal Domein – OWO-gemeenten

VRAAG: Wat zijn uw actuele ervaringen met onze Backoffice Sociaal Domein?



De antwoorden zijn als volgt toegelicht.

Positief:
- De backoffice is redelijk goed aan de telefoon te krijgen en heeft dan vaak ook meteen de oplossing.
- Bij vraagstukken wordt direct contact gezocht met de backoffice. De lijnen zijn hierdoor kort.
- De contactmomenten zowel telefonisch als via e-mail zijn altijd zeer correct en snel afgehandeld.
- Doordat het eigen maken van het berichtenverkeer niet erg lukt, hebben wij nogal eens contact met de backoffice. Zij blijven vriendelijk, ondanks dat je (voor je gevoel) een vraag al 100 keer hebt gesteld.
- Geen klachten. We weten elkaar te vinden.
- Voldoende. Hoewel sterk wisselend per gemeente!
- Indien nodig wordt bij contact adequaat actie ondernomen en teruggekoppeld.
- Korte lijnen, erg prettig.
- Reactiesnelheid is goed. Manier van communiceren wordt als prettig ervaren.
- Snel contact en korte lijntjes. Dit ervaren we als erg prettig.
- Wordt altijd goed geholpen.

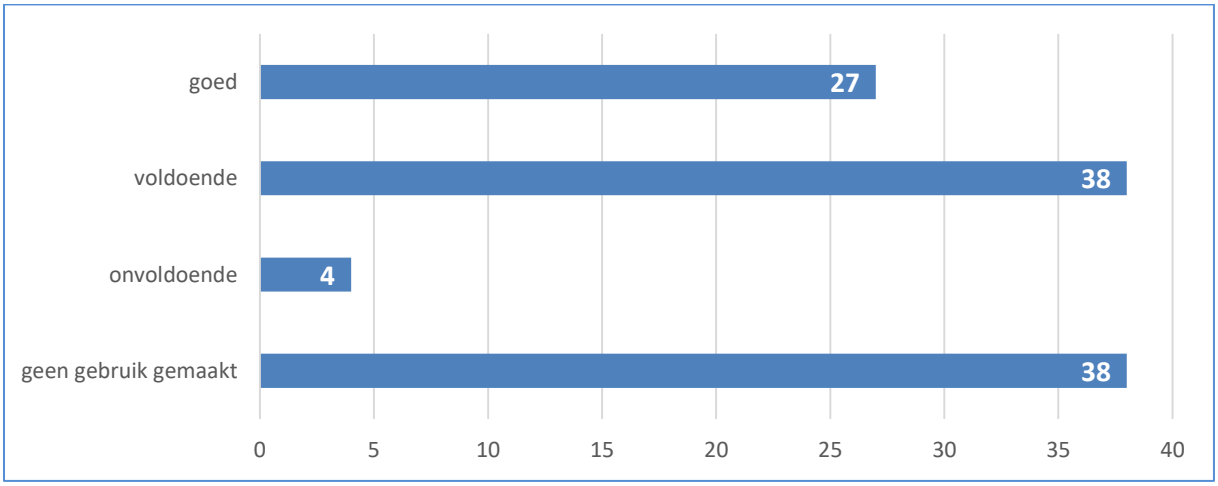
Negatief / verbeterpunten:
- Bellen is heel moeilijk. Je wordt niet teruggebeld. Ik heb ontdekt dat mailen het beste is.
- De communicatie is (nog) niet optimaal en éénduidig. Wellicht is het een optie om voor de verschillende zorgaanbieders in de regio één vaste contactpersoon (binnen de backoffice) aan te stellen.

Na-facturatie over 2021

Met ingang van 1 augustus 2021 is artikel 7 de Overeenkomst Wmo-ondersteuning 2020 en verder aangepast. In artikel 7.3 is opgenomen:
[…] *De tarieven voor perceel 1 (ondersteuning bij het voeren van een huishouden) en perceel 2 (Individuele begeleiding én Individuele begeleiding PLUS) worden daarbij naar beneden afgerond op een door 60 deelbaar bedrag, waarna het verschil tussen het toegekende bedrag en de - gebaseerd op de niet afgeronde reële prijs - werkelijke kosten, bij de jaarafsluiting gedeclareerd en verrekend wordt.*

Veel applicaties kunnen om technische redenen niet werken met een tarief met 3 decimalen. Daarom gebruiken we voor het declareren via het berichtenverkeer een tarief met 2 decimalen. Het verschil tussen het reële tarief (minuuttarief met 3 decimalen) en het tarief dat via het berichtenverkeer wordt gedeclareerd (minuuttarief afgerond naar beneden met 2 decimalen) mag aanbieder nog bij gemeenten in rekening brengen. Hiervoor wordt een Excel-format aangeleverd.

VRAAG: In de loop van 2021 zijn de tarieven gewijzigd / verhoogd. Wmo-aanbieders konden het resterende bedrag met terugwerkende kracht declareren. En vanaf 1 augustus 2021 kunnen Wmo-aanbieders structureel een gering bedrag extra declareren buiten het berichtenverkeer om (dit betreft de producten HH en IB(+)
Wat zijn uw ervaringen met het proces rondom deze na-facturatie?



Aanbieders die geen gebruik gemaakt hebben van deze regeling doen dit niet, omdat:

- Ze de van toepassing zijnde producten niet inzetten.
- Uit kosten-/batenafweging is het niet interessant.

Overige opmerkingen van aanbieders:

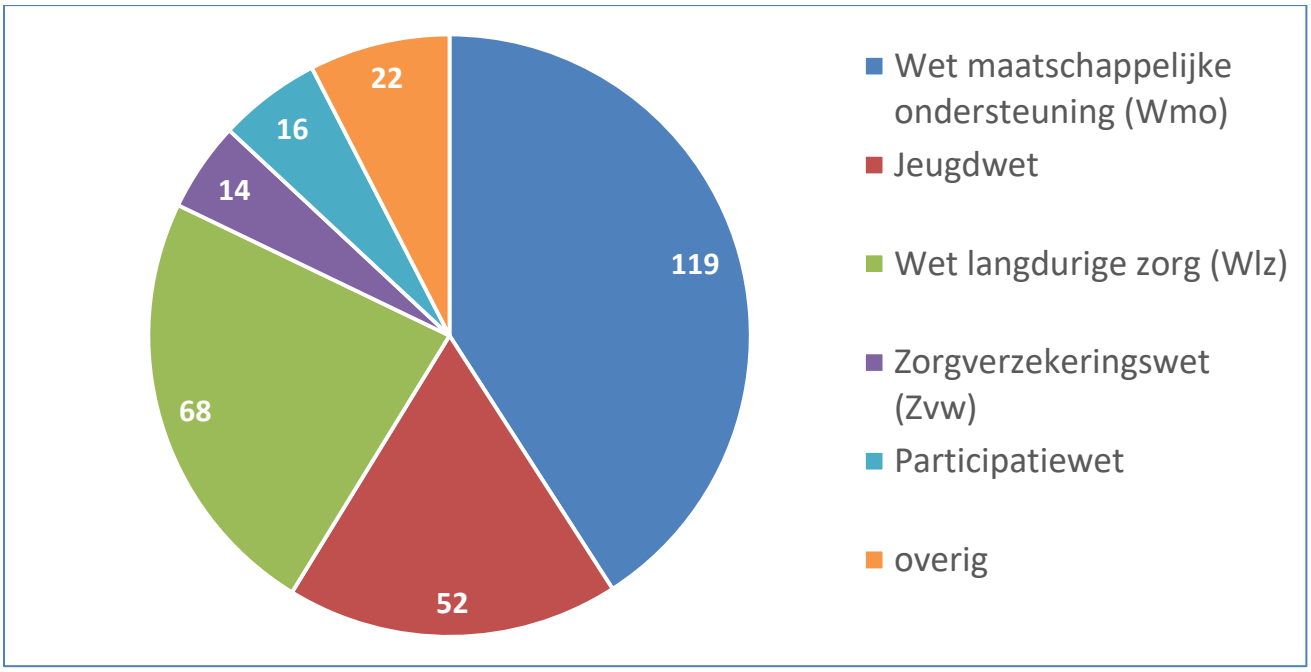
- Declaratie binnen berichtenverkeer houden, minder administratieve lasten en directe verwerking in de productieverantwoording.
- Handmatige correcties zijn onnodige administratieve ballast. De correctie zou ook prima uit eigen systemen gecompenseerd kunnen worden.
- Gezien de relatief lage uurtarieven heb ik wel de factuur ingediend, waar ik dit normaliter niet doe vanwege de administratieve ballast. Vervolgens komt er een correctie van € 33,84, waar dan weer twee afdelingen mee bezig zijn geweest en dus meer kost. Dit proces kan beter.
- Het was nog wel een ding om dit voor elkaar te krijgen, doordat het al langere tijd geleden was.
- In het begin veel verwarring en onduidelijkheid. In praktijk en na overleg backoffice werd dit wel duidelijker. Veel extra rompslomp.
- In 'onze' situatie is het veel werk voor een paar centen. Wenselijker om het naar boven af te ronden, waardoor 'overhead' minder 'belast' wordt. Berekening komt nu soms uit op € 0,001 per minuut.
- Liever afhandeling via berichtenverkeer via credit- en debetregels i.p.v. na-facturatie via PDF / handmatige factuur.
- Tarieven zouden gewoon medio november bekend moeten zijn. Dat geldt voor een ieder.
- Vaak zit er haast meer uurwerk in om het te declareren, dan dat het bedrag het waard is.
- Voor de accountantsverklaring leverde dit extra werk op.
- Wel heel veel extra werk. Wat ons betreft zou de voorkeur zijn om het tarief te wijzigen en dan via VECOZO te declareren.
- Wel omslachtig.

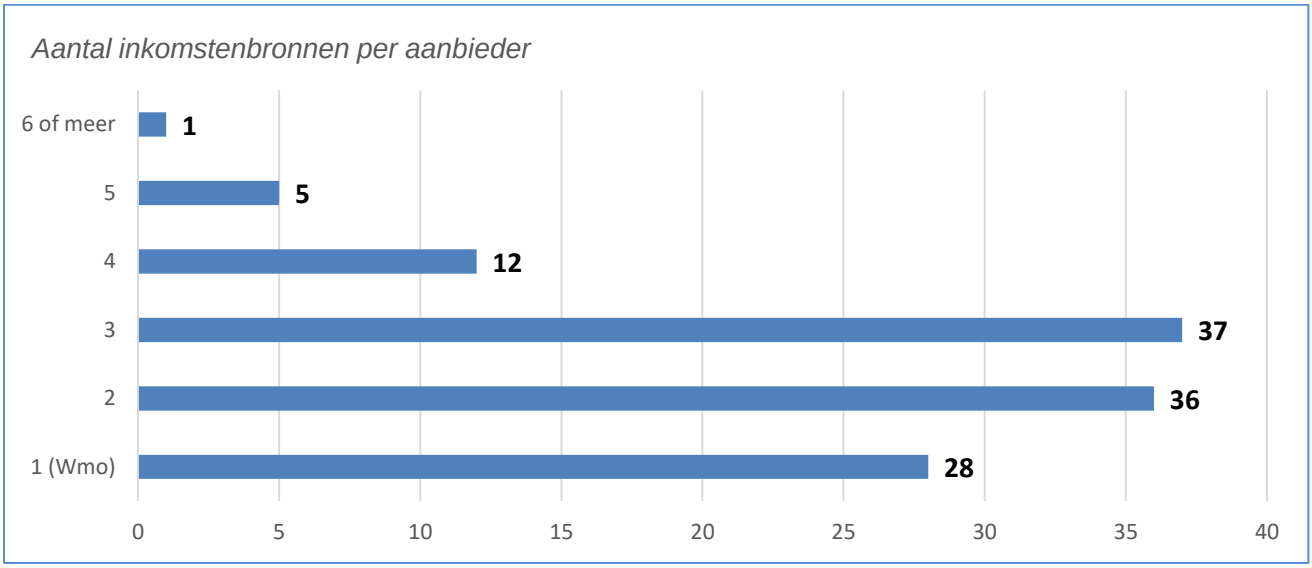
6. Inkomstenbronnen / winsten

Inkomstenbronnen

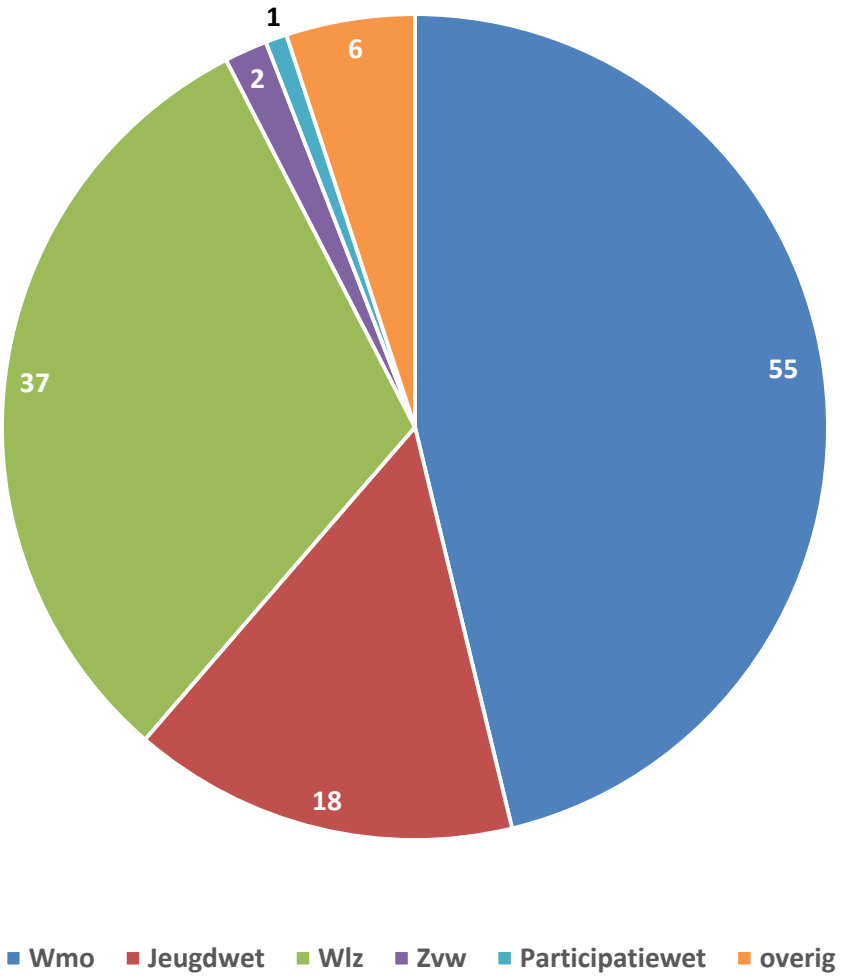
Alle 119 aanbieders leveren Wmo-ondersteuning via de overeenkomst met de OWO-gemeenten. Veel aanbieders zijn daarnaast ook nog actief in andere zorg- en ondersteuningsvormen. En soms ook met commerciële activiteiten, zoals een garage.
De volgende vragen / antwoorden geven hierin inzicht.

VRAAG: Welke inkomstenbronnen heeft uw bedrijf?
(meerdere antwoorden mogelijk)

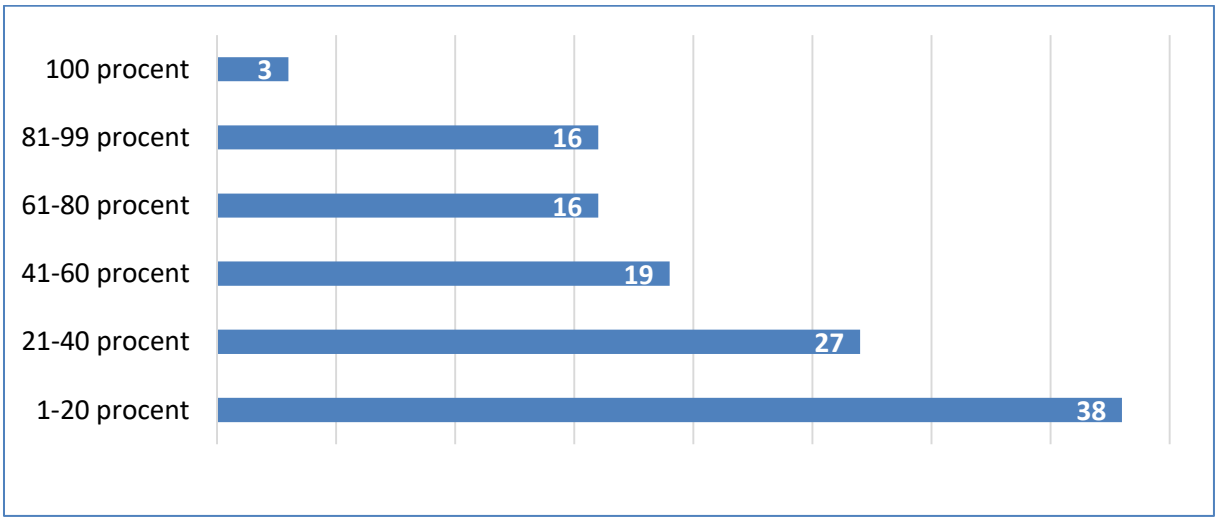




VRAAG: Welke wet / regeling vormt de grootste inkomstenbron van uw bedrijf?



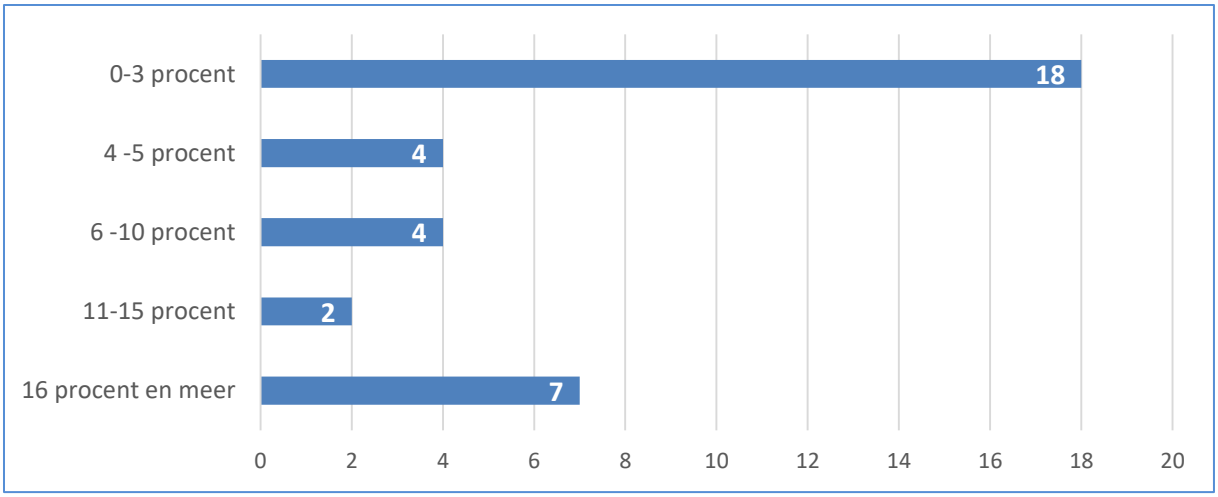
VRAAG: Hoeveel procent van de inkomsten van uw bedrijf is afkomstig uit de Wmo?



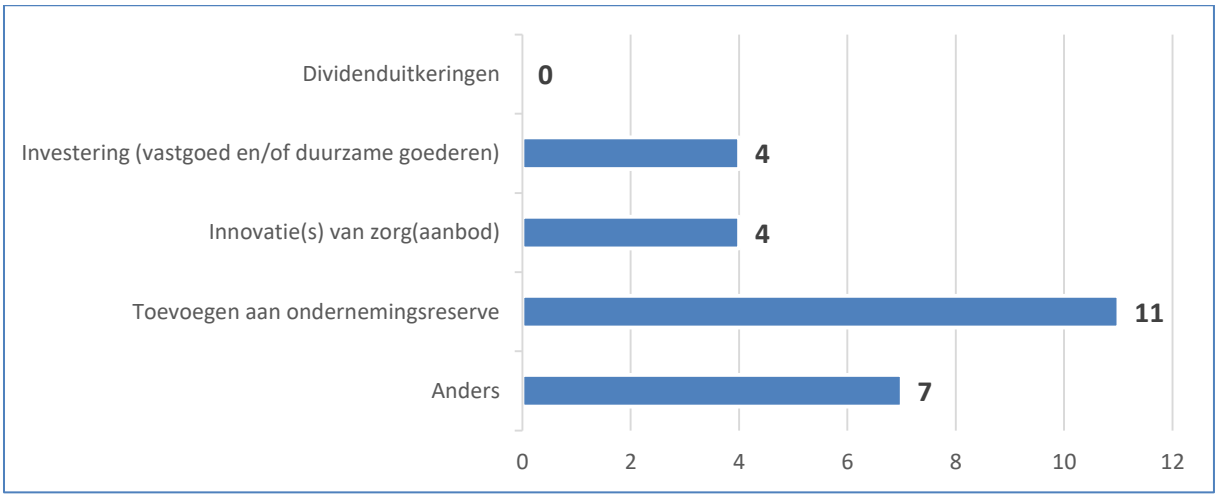
Winsten

Aan aanbieders die 61 of meer procent van hun inkomsten uit de Wmo hebben, is gevraagd naar de gemaakte winst.

VRAAG: Wat is het winstpercentage van uw bedrijf over het jaar 2021?
(winst = netto omzet minus bedrijfskosten)



VRAAG: Waarvoor gebruikt u deze winst?
(meerdere antwoorden mogelijk)
Deze vraag is alleen gesteld aan aanbieders met 6% of meer winst.



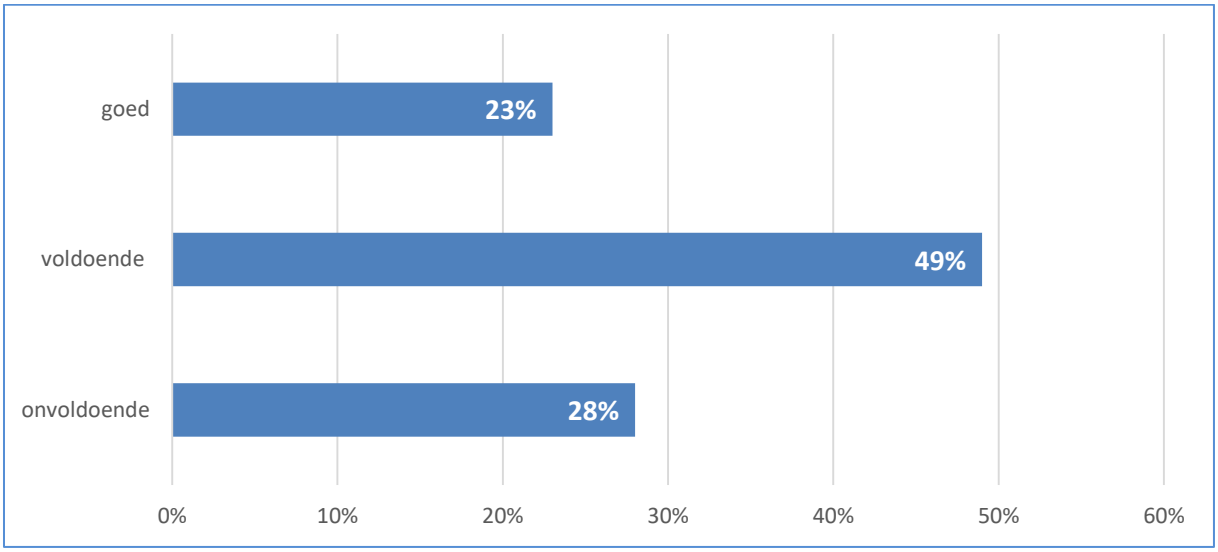
Andere zaken waarvoor de winst wordt gebruikt:

- Winstdeling (klein bedrijf)
- Extra activiteiten deelnemers
- De winst is onderdeel van het bruto inkomen
- Inkomsten (als ZZP'er)
- Pensioenreservering

De aanbieders met 16% of meer winst zijn in alle gevallen eenmanszaken of vennootschappen. De winst is het inkomen en wordt ook gebruikt als pensioenreservering.

7. Bekendheid bij cliënten en/of gebiedsteams

VRAAG: Hoe ervaart u uw bekendheid bij gebiedsteams en/of cliënten?



Van de aanbieders ervaart **28%** hun bekendheid als onvoldoende. In 2021 was dit nog 39% van de aanbieders.
Begin 2022 zijn de coronamaatregelen beëindigd. Hierdoor waren er weer mogelijkheden voor ontmoeting en kennismaking. Onder andere:

- April 2022: twee zorgmarkten voor de aanbieders HH en IB[1]
- Mei 2023: 'OWO on tour' – de open dag van de dagbestedingslocaties bestemd voor de gebiedsteammedewerkers

De bekendheid is het afgelopen jaar een stuk verbeterd, maar is nog niet optimaal.

VRAAG: U ervaart uw bekendheid als (on)voldoende. Ziet u mogelijkheden om deze bekendheid te verbeteren?

<u>Tips voor verbetermogelijkheden door gemeente</u>

- (Nieuwe) collega's binnen de gebiedsteams 1 á 2x per jaar informeren middels (speed)dates, bijeenkomsten e.d. over wie wij zijn, wat we doen, onze expertise etc.
- Door wisselingen in de gebiedsteams is een aanbodpresentatie van aanbieder eens per half jaar (met portfolio o.i.d.) wenselijk wat ons betreft.
- Graag gaan wij met de gebiedsteams om tafel om nogmaals ons product en onze manier van werken te verduidelijken.
- Bijeenkomst samen met gebiedsteams en andere zorgaanbieders / zorgmarkten. Het is dan wel belangrijk dat de gebiedsteams ook ruimte hebben om de zorgmarkt te kunnen bezoeken.
- Jaarlijks locatiebezoeken bij verschillende aanbieders.
- Gebiedsteams/Wmo van de drie gemeenten zouden ervaringen omtrent zorgverleners onderling kunnen delen.
- Je zou toch verwachten dat zorgorganisaties die goede zorg leveren besproken worden binnen het samenwerkingsverband OWO.
- Jaarlijkse ontmoetingen tussen gebiedsmedewerkers en zorgaanbieders. Bijvoorbeeld met workshops.
- Open dagen organiseren.
- Sociale kaart online.
- Wij ontmoeten graag gebiedsteammedewerkers bij ons bedrijf.

[1] HH = Ondersteuning bij het voeren van een huishouden
IB = Individuele begeleiding

Tips voor verbetermogelijkheden door aanbieder zelf

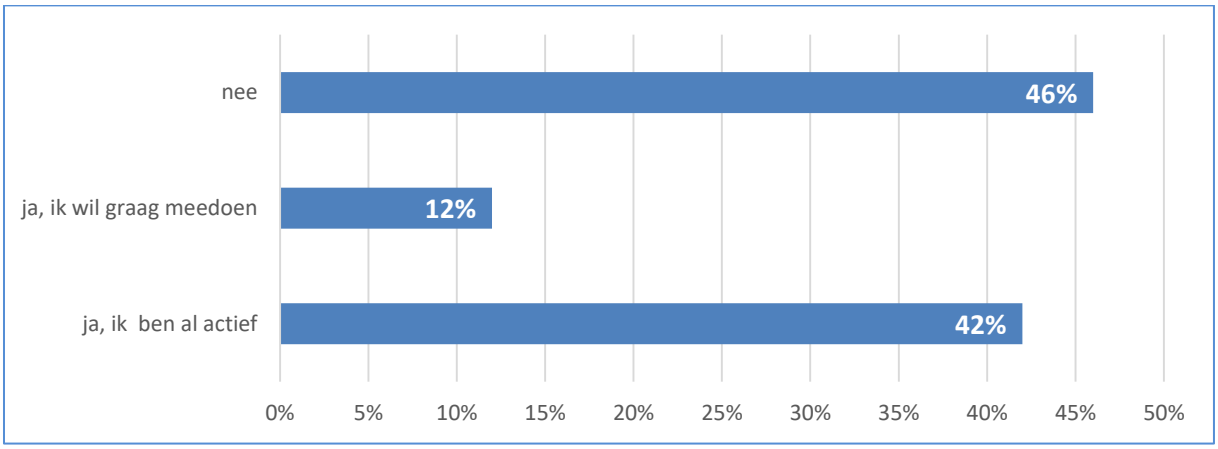
- Aanwezigheid bij bijeenkomsten en hierdoor (enige mogelijkheid) meer intensiever contact met het gebiedsteam.
- Actiever zijn bij gemeente evenementen.
- Er ligt een duidelijke rol voor ons bedrijf om dat te promoten, maar we hebben elkaar daarvoor wel nodig.
- Face2face gesprekken
- Promotie middels nieuwsbrief, folders en social-media.
- Informatie van ons bedrijf op het intranet van de OWO-gemeenten.
- Door bij de gebiedsteammedewerkers, die ons bedrijf kennen, aan te geven dat we wel weer ruimte hebben in onze case-load. Meestal komt er dan wel iets.
- Netwerken.
- Onze organisatie is gevestigd in Heerenveen. Dit is soms qua reisafstand een belemmering voor cliënten ondanks het feit dat wij prima bereikbaar zijn. Hier kunnen we nog sterker in communiceren.
- Openstaan voor verbinding om elkaar te versterken. Naar gemeente en ook naar andere zorgaanbieders/partijen. Dit doen wij door bijvoorbeeld het organiseren van markten, feestdagen festijn, activiteiten voor de omgeving en prokkelmarkt.
- Verspreiding folders.
- Ik doe er zelf te weinig aan, kan vaak niet op bijeenkomsten komen bijvoorbeeld.

Overige opmerkingen

- Wij zijn niet bij alle drie OWO-gemeenten goed bekend.
- Wij zijn alleen maar bekend bij de jeugdteams. Voor Wmo hebben we nog geen cliënten ontvangen.
- De locatiebezoeken heb ik als zeer prettig ervaren. Ook veel gesproken over onze mogelijkheden. Dit resulteert helaas niet in nieuwe aanmeldingen. Het is lastig in te schatten of dit komt doordat er geen cliënten zijn voor dagbesteding. Of dat dit komt doordat het te onbekend is wat we precies doen.
- De markt in 2022 heeft meer bekendheid gegeven.
- Door de vele personele wisselingen in de gebiedsteams krijgen wij soms de indruk dat wij niet bekend zijn bij alle consulenten.
- Door wisseling van mijn contactpersonen bij de gebiedsteams ben ik niet meer zo in beeld.
- Doorverwijzing naar werk- en dagbestedingslocatie is minimaal.
- Ik ben aanwezig bij alle bijeenkomsten en zorgmarkten, maar aanmeldingen krijgen we nog niet.
- Wij maken mee dat gebiedsteams ons niet kennen als aanbieder voor mensen met NAH. Dat is achteraf soms best jammer, met name voor de zorgvrager.
- Ik denk wel dat we bekend zijn bij het gebiedsteam, alleen wordt er erg weinig mee gedaan. Als wij niet aan de bel trekken horen we nooit wat van het gebiedsteam.
- Meer bekendheid bij huisartsen en potentiële verwijzers zou een optie zijn.
- We hadden laatst een zorgmarkt, maar hier waren vanuit de gemeente amper gebiedsteammedewerkers geweest. Op deze manier ken je elkaar amper tot niet en de wisseling van personeel maakt het er ook niet makkelijker op.
- Het lijkt erop dat, wanneer er succes behaald wordt, je meer ingang krijgt.

8. Algemene voorzieningen / inloopvoorzieningen

VRAAG: Ziet u mogelijkheden om met uw bedrijf een rol te spelen bij het opzetten van algemene voorzieningen / inloopvoorzieningen in de OWO-gemeente(n) waar u actief bent?



Ja, ik wil graag meedoen – toelichting

- De algemene voorzieningen / inloopvoorzieningen zijn nog te onbekend. Het creëren van draagvlak en mogelijke doorverwijzing en samenwerking zou zeker een rol zijn waarin wij actief willen meedoen.
- Denk dat wij een goede sparringpartner kunnen zijn.
- Een algemene voorziening voor mensen die verschillende werkzaamheden willen proberen om zo door te kunnen ontwikkelen naar arbeid lijkt me een mooie werkvorm waarover ik graag eens in gesprek zou willen met het gebiedsteam.
- Ideeën: spreekuur houden en bijeenkomsten organiseren voor inwoners om de eerste vragen op te vangen, actief deelnemers / cliënten doorverwijzen naar voorliggend veld en hiermee verbinding zoeken.
- Op taakniveau onderdelen HH als AV inrichten. Wijkgericht en koppelen aan collectieve voorzieningen (aanleren en aanpassen + buitenshuis organiseren van deeltaken).
- Uiteraard wel met een vergoeding, want uit de marges van de Wmo kunnen wij geen extra inzet betalen. Maar wij kunnen bijvoorbeeld een wijkverpleegkundige inzetten als ook sprake is van ouderdomsklachten, spreekuren aanbieden en voorlichting geven. Wijkgerichte zorg die ook het domein Wmo omvat.
- Bijvoorbeeld onze Kringloopwinkel als ontmoetingsplek. Gezondheidscentrum als trefpunt met mogelijkheid tot stellen van vragen.
- In diverse gemeenten zijn we actief in dergelijke voorzieningen en delen we hierlangs ook veel informatie / kennis met collega's en burgers. Waar dit veel wringt is de tijd en beschikbaarheid / menskracht.
- We willen graag meedoen met het ontwikkelen van het voorliggend veld door deelname vanuit het team Ouderenbegeleiding.
- Wij kunnen meer bieden dan nu gezien wordt en kunnen een rol spelen bij de toegankelijkheid.
- Wij spelen met het idee om koffieochtenden voor ouderen te organiseren.
- Wij hebben altijd ideeën.
- Zou mee willen doen met de indicatieloze dagbesteding. Wel met een subsidie, omdat er beroepskrachten aan het werk zijn.

Ja, ik ben al actief – toelichting

- Wij hebben 2x per week een inloopspreekuur voor zorgvragenden.
- Gebruik gemaakt van Stichting Present.
- Wij proberen als zorgorganisatie actief aan te sluiten bij lokale initiatieven. Denk hierbij bijvoorbeeld aan werkzaamheden bij de lokale voetbalvereniging (denk hierbij aan het maken van houten tuinbankjes vanuit de dagbesteding maar ook het geven van voorlichting aan trainers en leden van de voetbalvereniging over de LVB doelgroep).

Nee, ik zie geen mogelijkheden – toelichting

- Aangezien de Wmo voor ons een heel klein onderdeel is.
- Afstand niet of nauwelijks haalbaar.
- Binnen onze dagbesteding, kun je wel met ons van gedachten wisselen of wij bepaalde taken die nu in een algemene voorziening verstrekt worden. Dan hebben cliënten een betekenisvolle baan en tegelijkertijd is een algemene voorziening. Dit is ook een onderwerp voor de themabijeenkomst.
- De werkzaamheden met onze cliënten / medewerkers bestaan al uit een belangrijke voorziening. We doen tuinwerkzaamheden voor zieke en/of bejaarde mensen in onze omgeving zodat deze mensen langer in hun woning kunnen blijven wonen.
- Hier heb ik geen capaciteit voor.
- Ik ben mijn bedrijf aan het opstarten en zal dit jaar daar mijn focus op moeten (en willen) richten.
- Ik heb een eenmansbedrijf en steek bijna al mijn tijd in de ambulante begeleiding van mijn cliënten. Ik heb er dus geen tijd voor. Verder bied ik geen begeleiding in panden en wil dit ook niet gaan doen.
- Ons bedrijf is niet gevestigd in de OWO-gemeenten.
- Op dit moment hebben wij onvoldoende volume om dit op te kunnen pakken. Dit heeft o.a. maken met vertrekkende medewerkers en inwerken van nieuwe collega's.
- Wij zijn een gespecialiseerde hulpverleningsinstantie. Op het moment dat er hulp nodig is waarbij juist de algemene voorziening niet voldoende toereikend is, komen wij vaak in beeld.

9. Themabijeenkomsten

Meerdere malen per jaar organiseren de OWO-gemeenten een themabijeenkomst voor de Wmo-aanbieders.
De meest recente themabijeenkomsten gingen over:

- Actualiteiten berichtenverkeer (november 2021)
- Doelstelingen Wmo + diverse werkprocessen (september 2022)
- Verkenningssessie HH, o.a. over personeelsproblematiek (november 2022)
- Dagbesteding Wmo (december 2022)

VRAAG: Zijn er onderwerpen waarover u in een themabijeenkomst graag wilt praten, informatie ontvangen of een presentatie geven?

<u>Ondersteuning bij het voeren van een huishouden:</u>

- Houdbaarheid van de HH binnen huidige Wmo-kaders.

<u>Individuele begeleiding:</u>

- Intimidatie en seksuele intimidatie m.b.t. ambulant werken.

<u>Dagbesteding:</u>

- Specifiek gericht op dagbesteding.
- Wensen werk- en dagbesteding burgers.
- Beroepsgerichte ontwikkeling binnen de dagbesteding.

<u>Algemene / collectieve voorzieningen:</u>

- Preventie en algemene voorziening, collectieve aanpak Wmo-breed.
- Voorliggend veld, makkelijke instapvoorzieningen die aan de acceptatie kunnen bijdragen.

<u>Werkprocessen:</u>

- Proces toewijzing cliënten bij ambulante begeleiding.
- Het proces van aanvraag zorgverlenging.
- Misschien wat extra duidelijkheid over de Wmo-medewerkers die gaan over de indicatie. Wel of niet bezoek of gesprek. Meer duidelijkheid voor de cliënten hierover.

<u>Ouderen:</u>

- Mensen met dementie.
- Wat kunnen we doen om ouderen langer zelfstandig thuis te laten wonen op een verantwoorde manier.

<u>Inkoop / aanbesteding:</u>

- Wmo regionaal inkopen als naar het model van de Wet langdurige zorg (Wlz).

<u>Overig:</u>

- Verandering van de huidige zorgmarkt, personeelsinzet en kostenbesparing.
- Het belang van cultuursensitief werken in de hulpverlening in de breedste zin.
- Innovatie en samenwerking arbeidsmarkt.
- Samenwerking met andere aanbieders.
- Overgang van 18- naar 18+.
- Kwaliteit.
- Contacten en communicatie vlechtwerkers.
- Langetermijnvisie Wmo van de OWO-gemeenten.
- Meer contact en overleg.
- Sociale kaart en verbinden.
- Transformatiethema's, zoals van beschermd wonen naar beschermd thuis en van opvang naar wonen.
- Bijeenkomst met gebiedsteammedewerkers, sparren over casussen, diensten aanbieders bespreken/bekend maken. Wat kunnen aanbieders betekenen voor de doelen van de gemeente. Brainstorm groepen maken, voor Wmo-casussen.
- Thema rondom armoede.

- Inzet van vrijwilligers binnen een zorgorganisatie zou een onderwerp kunnen zijn.
- (Job)coaching. Hoe kunnen we de verbinding maken en de (flexibele) samenwerking verbeteren tussen Wmo, Participatie en zorgaanbieders #ontschotten.
- Een themabijeenkomst over het grensgebied tussen re-integratie en dagbesteding en bijbehorende route in financiering.
- Inzet personeel, communicatie en inzet aanbieder.

10. Evaluatie zorgmarkten en 'OWO on tour

Zorgmarkten op 7 en 20 april 2022

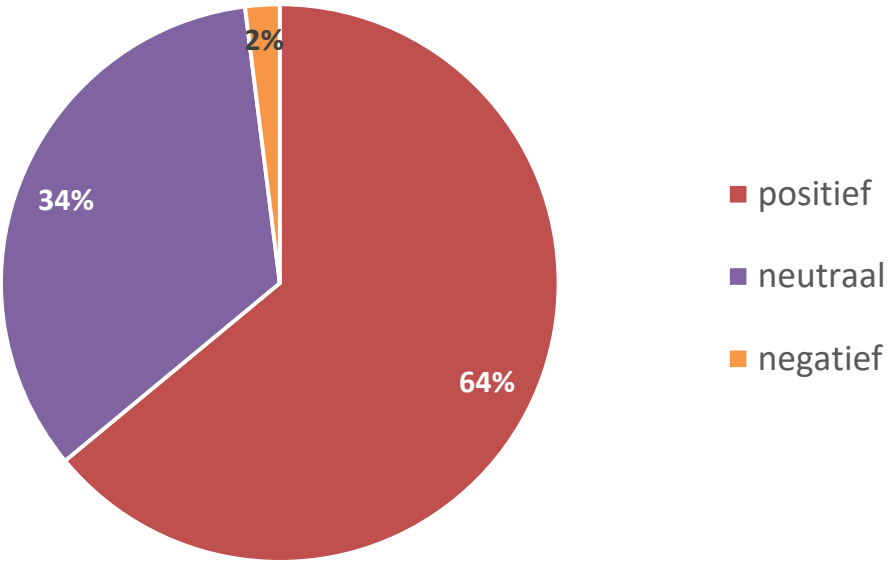
Per zorgmarkt zijn maximaal 20 á 25 aanbieders aanwezig. Hierdoor is er voldoende gelegenheid -voor aanbieders én gebiedsteammedewerkers- om elkaar te spreken.

VRAAG: Heeft u, als aanbieder INDIVIDUELE BEGELEIDING of HULP BIJ HET HUISHOUDEN, zich gepresenteerd op één van onze zorgmarkten op donderdag 7 of woensdag 20 april 2022?

JA	44
NEE	54
N.V.T. geen contract IB of HH	21

Een paar aanbieders waren niet aanwezig omdat ze het te druk hadden. Of het lukte niet omdat ze eind van de middag nog ondersteuning moeten leveren.

VRAAG: Wat zijn uw ervaringen met de zorgmarkt?



De meeste aanbieders hebben de zorgmarkten als positief ervaren. Wel viel de opkomst vanuit de gebiedsteams tegen. De aanbieders hadden daardoor tijd om met elkaar te gaan netwerken.

<u>Positieve ervaringen:</u>

- Met aanbieders onderling contacten kunnen leggen.
- Leuk om elkaar te leren kennen, als aanbieders en indicatiestellers maar het blijft wel bij een vluchtige kennismaking, hoe krijg je een bestendigere sociale kaart?
- Netwerken met concullega's.

Negatieve ervaringen:

- Op zich goed georganiseerd, ruimte was prima. Maar er waren erg weinig gebiedsteam-medewerkers aanwezig. Terwijl wij er met 2 medewerkers de hele middag aanwezig waren.
- Was geen grote opkomst wat betreft gebiedsteams.
- Geen resultaat ondanks goede (enthousiaste) gesprekken met gebiedsteam.
- Zeer weinig opkomst van de gebiedsteammedewerkers.
- Belangrijk voor ons is naamsbekendheid bij de gebiedsteams. Helaas waren er erg weinig verwijzers aanwezig. Hierdoor loopt de zorgmarkt zijn doel voorbij.

VRAAG: Heeft u ideeën voor verbetering van de zorgmarkt?

We krijgen de volgende tips van aanbieders:

- Breder en integraal organiseren op het gebied van ouderen/jongeren/volwassenen.
- Tijdens de zorgmarkt waren vooral zorgmedewerkers aanwezig. Het aantal gebiedsteammedewerkers (specifiek vanuit de gemeente Weststellingwerf) was minimaal. Maak het een verplichting voor gebiedsteammedewerkers om aanwezig te zijn. Het is belangrijk dat zij weten wie wij zijn.
- De bekendmaking van de zorgmarkt zou groter kunnen.
- Het wat meer verplichten en ook vanuit gebiedsteam genoeg animo.
- Speeddaten heeft Ooststellingwerf in het verleden eens gedaan. Dit was ook erg leuk.
- Meer gebiedsteammedewerkers die langskomen. Zodat je met hen in gesprek kan gaan.
- Meer samenwerking. Consulenten/ vlechtwerkers zouden meer zichtbaar moeten zijn op deze zorgmarkt. En meer interactie. Er is te weinig ruimte en tijd om contacten te leggen met elkaar (aanbieders) en consulent. Mag meer natuurlijk. Er wordt een afstand (hiërarchie) ervaren tussen gemeente en aanbieder.
- Misschien dat n.a.v. gesprekken het gebiedsteam feedback geeft. Wel vaak het woordje interessant gehoord tijdens de gesprekken.
- Misschien nog meer aandringen op de aanwezigheid van de consulenten. Als je elkaar eenmaal kent loopt het verderop vaak veel prettiger en vlotter is onze ervaring.

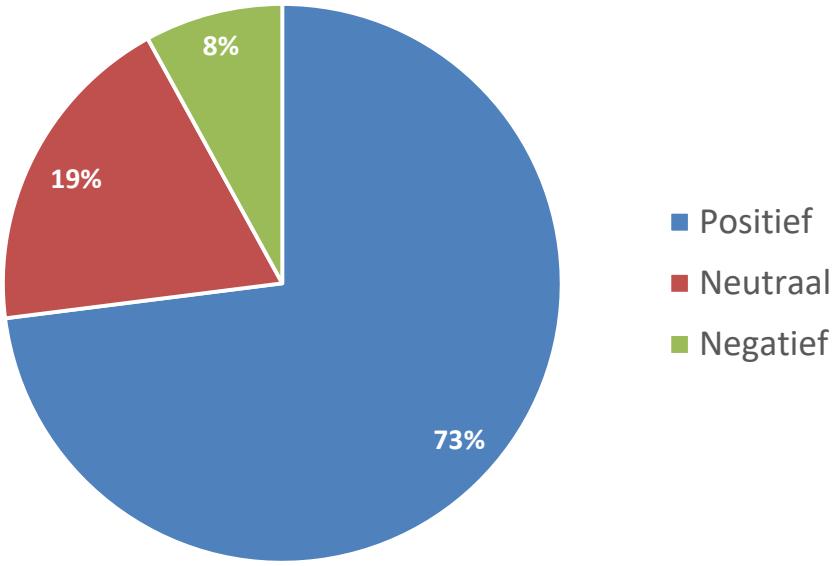
‘OWO on tour’ – donderdag 19 mei 2022

Op donderdag 19 mei 2022 was de ‘OWO on tour’. Een dag waarop gebiedsteams, en andere bij de doelgroep betrokken ambtenaren, bij aanbieders langsgingen voor een rondleiding en een kijkje in de keuken.
Aanbieders konden o.a. laten zien welke activiteiten zij aanbieden op de locatie.

VRAAG: Heeft u, als aanbieder DAGBESTEDING / GROEPSBEGELEIDING, uw locatie(s) tijdens deze open dag opengesteld?

JA	48
NEE	32
N.V.T. geen contract DB	39

VRAAG: Wat zijn uw ervaringen met de 'OWO on tour'?



Positieve ervaringen

- De geboden diensten/activiteiten zijn duidelijker geworden bij de Wmo-consulent. Ook de zorgbehoefte uit de omgeving is duidelijker geworden bij de aanbieder.
- Enthousiaste bezoekers.
- Fijn om zo contact te hebben.
- Leuk en goed om mensen te zien en dat ze een duidelijker beeld kunnen vormen van je bedrijf.
- Leuke dag.
- Medewerkers gebiedsteam enthousiast over locaties.
- Veel consulenten waren positief verrast over de diversiteit in werkzaamheden en geleverde diensten van ons bedrijf.
- Wij vinden het erg belangrijk dat de gemeente langskomt en meekijkt. Een mooie manier om op de hoogte te blijven van elkaar en in gesprek te blijven. Dit mag wat ons betreft ieder jaar wel.

Negatieve ervaringen

- 3 van de 4 medewerkers die zich hebben opgegeven zijn niet komen opdagen. Maar 1 persoon heeft zich afgemeld.
- Veel afmeldingen, weinig belangstelling.
- Er heeft niemand gebruik van gemaakt.
- Eerste afspraak ging niet door omdat het bezoek om 09.00 uur was gepland. Dan zijn onze cliënten, die allemaal afhankelijk zijn van thuiszorg, nog niet aanwezig.

Heeft u ideeën voor verbetering van de 'OWO on tour'?

We krijgen de volgende tips van aanbieders:

- Graag hadden we meer medewerkers van gebiedsteam Ooststellingwerf ontvangen. Aangezien we daar nauw(er) contact mee hebben.
- Liefst zouden we zoveel mogelijk medewerkers vanuit Opsterland ontvangen omdat die gemeente het dichtst bij onze locatie ligt en we aanmeldingen uit die gemeente krijgen. Nu was er maar 1 iemand uit Opsterland.
- Alle consulenten zouden (indien mogelijk) elke zorgverlener moeten bezoeken. Dan kun je cliënten gerichter helpen met het kiezen van de juiste plek. Dat kost tijd, maar betaalt zich uiteindelijk uit.
- Een bijeenkomst / lunch o.i.d. per vorm van Wmo-aanbieders en gebiedsteammedewerkers. Bijvoorbeeld ouderenzorg met elkaar. Zorgboeren met elkaar. Zorg in groen. Winkel enz. Dus themagericht.
- Geen bliksembezoek, maar loop eens een dag mee en leer de mensen en de problematiek eens beter kennen.
- Graag op tijd afmelden.

- Het is praktischer wanneer er mensen komen die de verwijzingen regelen zodat ze meer inzicht hebben wat ons bedrijf te bieden heeft (of niet).
- Keuzes voor bezoek maken op basis van bijvoorbeeld portfolio's.
- Meer als toevoeging: dat de OWO-gemeenten van harte welkom zijn om op werkbezoek te komen om zowel op uitvoerings- als beleidsniveau contact te hebben.
- Meer tijd voor nemen, wel een goed initiatief.
- Misschien verspreiden over meerdere dagen zodat er meer belangstellenden bij ons hadden kunnen kijken. De tijdsdruk voor de mensen die bij ons langskwamen was ook erg hoog.
- Op locatie is geweldig. Maar aanbieders kunnen ook komen bij de Wmo-consulenten.
- Open inloop over hele dag.
- Periodiek herhalen. Ontwikkelingen bij ons als zorgaanbieder staan ook niet stil en het is goed om veranderingen in ons aanbod te kunnen vertellen/laten zien.
- Voor onze doelgroep is het fijner dat het over meerdere dagen verspreid is.

Hoofdstuk 4 OVERIGE OPMERKINGEN

Aan het eind van de vragenlijst hebben de aanbieders de gelegenheid opmerkingen te plaatsen. Hieronder een samenvatting van de opmerkingen.

Tips

- Leuk wanneer er ook een zorgmarkt zou komen voor dagbesteding.
- Blijf contact houden met de werkvloer, dan weet iedereen wat er speelt
- Deze vragenlijst had ook tijdens een gesprek, die al gevoerd is, uitgevraagd kunnen worden. Dit voorkomt extra administratieve tijd. En dan heb je tijdens het werkbezoek een veel beter gesprek met elkaar, wat waardevoller.
- Misschien toch eens in een persoonlijk gesprek kennismaken en verder praten over samenwerking en innovatie.
- Graag in de uitnodiging duidelijk aangeven voor wie de bijeenkomst is - uitvoering management of anders - en graag ver van te voren aangeven zodat wij het door kunnen geven aan onze leden.
- Mijn advies is om nog goed te kijken naar jullie tarieven/vergoedingen. Volgens mij liggen deze onder die van andere gemeenten.

Complimenten

- Ga zo door met bijvoorbeeld bijeenkomsten. Bij voorkeur op de avond.
- Fijne samenwerking, graag continueren.
- Goed dat u deze ervaringen en input bij ons ophaalt.
- Graag maken wij van de gelegenheid gebruik om jullie als OWO-samenwerkingsverband te complimenteren met jullie werkwijze in brede zin. Ga zo door.
- Ik vind dat jullie heel zorgvuldig omgaan met de aanbieders. Ook het organiseren van de themabijeenkomsten vind ik top!
- De OWO-gemeenten ervaren wij als gemeenten waar we prettig mee kunnen samenwerken. Die de zaken op orde hebben en korte lijntjes waardoor je snel bij de juiste persoon terecht kunt. Erg tevreden met de werkwijze binnen de gemeenten!