Rapportage digitale vragenlijst

Wmo-aanbieders 2023



OWO-samenwerking

Samen sterker!

gemeente ooststellingwerf

gemeente Weststellingwerf

gemeente Opsterland

Colofon

Uitgave
Rapportage digitale vragenlijst Wmo-aanbieders 2023

Copyright © 2024
OWO-gemeenten

Auteur
[redacted]
(contractmanager / relatiebeheerder Wmo, Schakelteam, gemeente Weststellingwerf)

Vormgeving en lay-out
- [redacted]
  (contractmanager / relatiebeheerder Wmo, Schakelteam, gemeente Weststellingwerf)
- [redacted]
  (communicatiemedewerkster, gemeente Weststellingwerf)

iZaaknummer
0098210099

Gebruikte applicatie vragenlijst
EVI EnqueteViaInternet.nl

Datum
februari 2024

Inhoudsopgave

Colofon 1
Inhoudsopgave 2
Hoofdstuk 1 SAMENVATTING + VERVOLGSTAPPEN 3
Hoofdstuk 2 INLEIDING 4
Hoofdstuk 3 ANALYSE INGEVULDE VRAGENLIJSTEN 6
1. Actieve aanbieders per gemeente 6
2. Arbeidsmarkt 7
3. Klachten 8
4. Bekendheid bij cliënten en/of gebiedsteams 9
5. Kortdurend verblijf / respijtzorg 10
6. Vooruitblik op nieuwe aanbesteding / inkoop 11
Hoofdstuk 4 OVERIGE OPMERKINGEN 12

Hoofdstuk 1 SAMENVATTING + VERVOLGSTAPPEN

SAMENVATTING

Aantallen

Verzonden vragenlijsten (oktober 2023)	**107**
Vragenlijsten retour	**107**

Bevindingen

1. In 2023 (peildatum oktober 2023) hebben 5 van de 107 gecontracteerde aanbieders in geen enkele OWO-gemeente cliënten.
2. Arbeidsmarkt
   29% van de aanbieders met personeel -én uitstaande vacature(s)- ervaart problemen met het werven van nieuwe medewerkers.
3. Nog steeds ervaart 29% van de aanbieders de bekendheid bij gebiedsteams en/of cliënten als onvoldoende. Maar de tevredenheid hierover is wel gegroeid ten opzichte van de eerste contractjaren.
4. Van de 11 aanbieders die zijn gecontracteerd voor het product Kortdurend verblijf, kunnen 6 aanbieders dit product in de praktijk niet leveren.
5. Een paar tips voor de nieuwe aanbesteding:
   - Houd rekening met kleine aanbieders
   - Houd het simpel / administratieve lastendruk laag
   - Betrek de aanbieders bij het proces

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

VERVOLGSTAPPEN

Naar aanleiding van de signalen / bevindingen uit deze vragenlijst gaan we de volgende acties ondernemen:

a) Organiseren zorgmarkt in kwartaal 2 van 2024.
b) Actief op zoek naar extra aanbieders Kortdurend verblijf. Met name aanbieders die op de korte termijn plekken kunnen bieden.
c) De aanbevelingen over de nieuwe aanbesteding / inkoop meenemen bij de te maken keuzes over:
   - inkoopmethodiek
   - uitvoeringsvariant
   - producten

Hoofdstuk 2 INLEIDING

Doel onderzoek
De gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland (OWO) hebben gezamenlijk met circa 110 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 twee jaar op werkbezoek of in gesprek. Bij 'grote' aanbieders doen wij dit meestal ieder jaar of vaker. 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 huidige situatie op de arbeidsmarkt
- de actuele beschikbaarheid van plekken voor respijtzorg / kortdurend verblijf
- de ervaringen in de huidige contractperiode met bijvoorbeeld de verschillende producten

Daarom sturen wij de gecontracteerde Wmo-aanbieders ieder najaar een vragenlijst. De antwoorden vormen input voor de werkbezoeken en relatiegesprekken, maar ook voor de themabijeenkomsten.

De huidige overeenkomsten zijn geldig tot en met 2025. De voorbereidingen voor de nieuwe aanbesteding zijn gestart. Mogelijk worden vormen van ondersteuning dan op een andere wijze ingezet of ingekocht.
We blikken met name vooruit op de toekomst. Dat is de reden dat de vragenlijst dit jaar beknopter is.

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 maatschappelijke opvang vallen buiten dit onderzoek. Deze overeenkomsten worden beheerd door Sociaal Domein Fryslân (SDF).

Onderzoeksperiode
Jaarlijks wordt 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 over de gehele contractperiode vanaf 2020.

Aantallen
- Vragenlijsten uitgezet 107
- Vragenlijsten retour ontvangen 107

De vragenlijst is op 6 oktober 2023 verzonden naar 107 gecontracteerde Wmo-aanbieders. Na twee herinneringen via de applicatie en nog een paar e-mailtjes en telefoontjes, is de laatste vragenlijst op 15 november 2023 retour ontvangen. Alle op dat moment gecontracteerde aanbieders hebben de vragenlijst ingevuld.

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 vergelijking 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

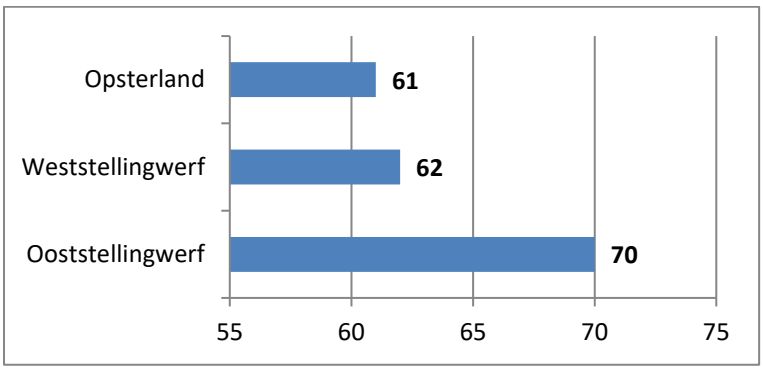
Reducering aantal aanbieders

In 2019 is aanbesteed voor de periode vanaf 1 januari 2020. Er is niet - zoals in de periode daarvoor - gekozen voor 'open house'. Door de gekozen aanbestedingsprocedure 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
2023 (oktober)	107	5

Aantal aanbieders actief per gemeente



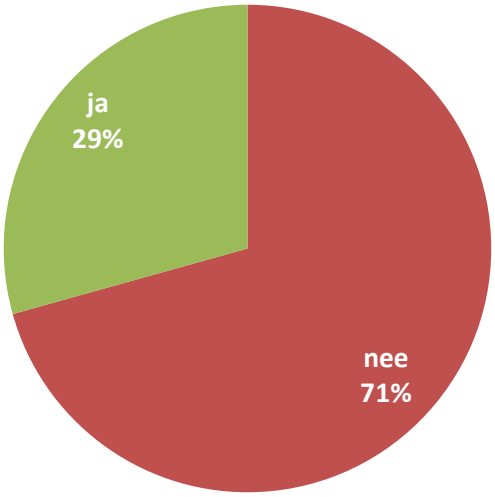
In de tabel staan de aantallen actieve aanbieders per gemeente. Deze aanbieders geven aan dat zij cliënten hebben gehad in de onderzoeks-periode van oktober 2022 tot oktober 2023.

In welke gemeente zijn vanaf 2020 de meeste aanbieders actief?

- 2020/2021: Ooststellingwerf
- 2022: Ooststellingwerf
- 2023: Ooststellingwerf

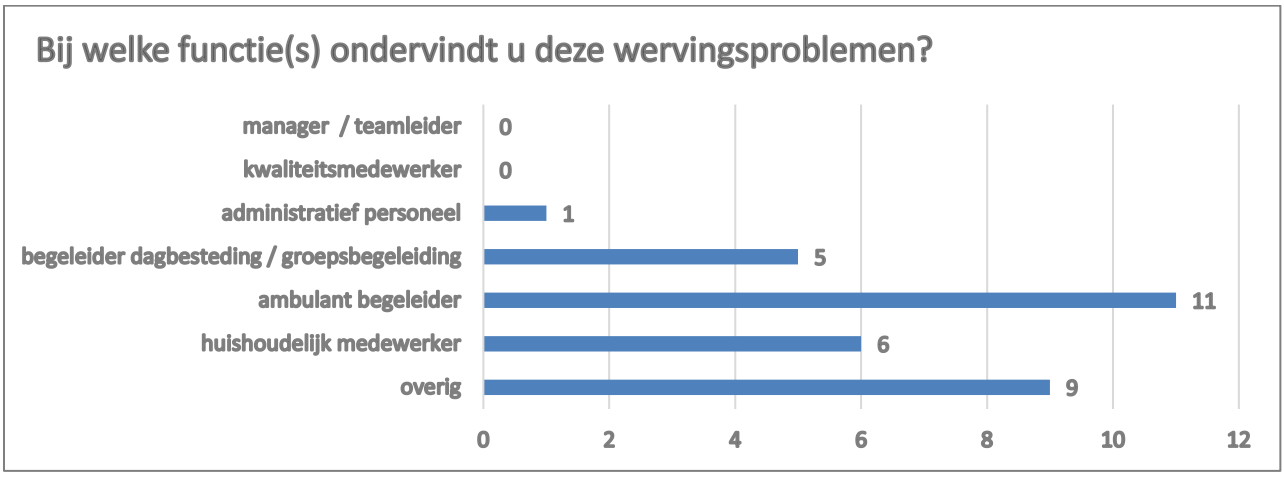
2. Arbeidsmarkt

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



Deze vraag is beantwoord door aanbieders met personeel die één of meer vacatures hadden. 29% van deze aanbieders heeft moeite met het vinden van nieuwe medewerkers.

Opgemerkt wordt dat ambulante begeleiders vaker dan voorheen van baan wisselen. Maar dat dit nog niet tot grote problemen leidt bij het werven van nieuwe medewerkers.



Aanbieders ervaren wervingsproblemen bij de volgende overige functies:

- SKJ-geregistreerden
- begeleiding logeeropvang
- gedragswetenschapper
- verpleegkundigen/verzorgenden (VVT)
- hovenier
- zorgpersoneel
- begeleiders met specialisatie NAH

3. Klachten

VRAAG: Heeft u in het kalenderjaar 2022 klachten ontvangen?
Drie aanbieders hebben in 2022 daadwerkelijk klachten ontvangen via hun officiële klachtenregeling. In het kalenderjaar 2021 hadden acht aanbieders klachten ontvangen en in 2020 vier aanbieders.

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. Bekendheid bij cliënten en/of gebiedsteams

VRAAG: Hoe ervaart u uw bekendheid bij de gebiedsteams en/of cliënten van de OWO-gemeenten?

Aanbieders geven hun ervaring per gemeente aan.

	Onvoldoende	Voldoende	Goed	N.v.t. (geen contract)
Ooststellingwerf	28%	52%	13%	7%
Weststellingwerf	29%	51%	12%	8%
Opsterland	29%	43%	19%	9%
Gemiddeld	29%	49%	15%	8%

Van de aanbieders ervaart **29%** hun bekendheid als onvoldoende. In 2022 was dit 28% van de aanbieders. En in 2021 39%.

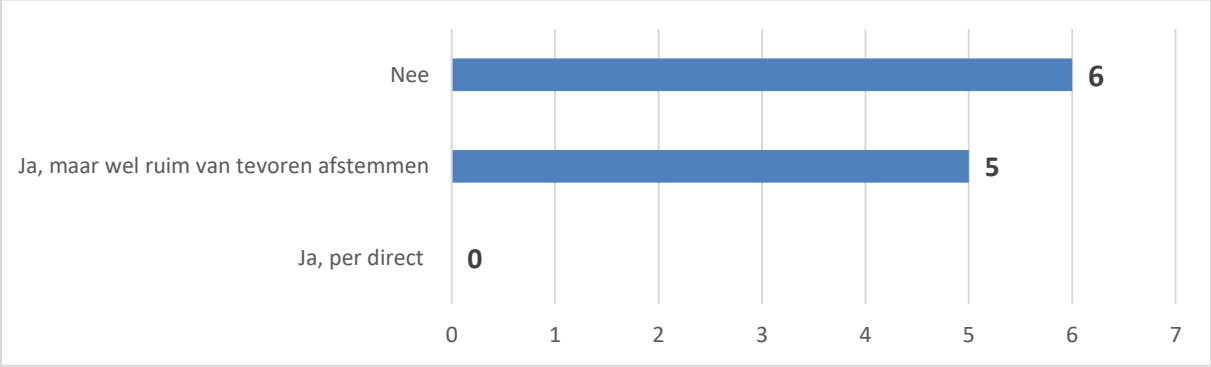
Om hun bekendheid te verbeteren mogen aanbieders een wervende tekst of flyer plaatsen op het intranet van de OWO gebiedsteams.

5. Kortdurend verblijf / respijtzorg

Kortdurend verblijf is bedoeld voor de cliënten met gedragsproblemen waarvoor regelmatig aansturing en kortstondig toezicht op (on)planbare momenten nodig is. Deze cliënt heeft vaak een mantelzorger in de thuissituatie. Kortdurend verblijf wordt vaak ingezet ter ontlasting van mantelzorger(s) of ter preventie van (permanente of verdere) terugval of verslechtering of juist om een situatie te stabiliseren. Los van het preventieve karakter of de stabilisering van de cliënt, is het de bedoeling dat de mantelzorger even rust en vrij kan nemen om overbelasting te voorkomen. Kortdurend verblijf kan ook ingezet worden als tijdelijke (ziekenhuis)opname van de mantelzorger zelf nodig is of de mantelzorger tijdelijk niet de mantelzorg voor de cliënt kan bieden.

Er zijn **11**[1] aanbieders gecontracteerd voor perceel 4 Kortdurend verblijf. Maar, in de praktijk blijkt het moeizaam om een plek te vinden. Zeker op de -zeer- korte termijn; zoals in een crisissituatie.

VRAAG: U bent gecontracteerd voor het product kortdurend verblijf. Kunt u dit product in de praktijk ook leveren?



Bij de gecontracteerde aanbieders die het product kortdurend verblijf niet kunnen bieden, wordt het contract voor dit perceel beëindigd.

[1] Peildatum: oktober 2023

6. Vooruitblik op nieuwe aanbesteding / inkoop

Het huidige contract loopt maximaal tot en met 2025. Dit betekent dat de OWO-gemeenten uiterlijk in 2025 opnieuw moeten inkopen.
In de tussenliggende periode moeten keuzes worden gemaakt over o.a.:

- de uitvoeringsvariant
  (inspanningsgericht, outputgericht of taakgericht)
  https://i-sociaaldomein.nl/wiki/view/5673e772-ea76-45db-86d3-318b79bfbea3/drie-uitvoeringsvarianten)
- de inkoopmethodiek
  (bijvoorbeeld 'open house')
- evaluatie huidige producten
- de aanbestedingsprocedure op zich

Al in 2024 starten de bijeenkomsten voor én met aanbieders. Aanbieders krijgen informatie en kunnen hun visie en ervaringen inbrengen. Dit geeft ons input om de juiste / beste keuzes te kunnen maken voor de periode vanaf 2026.
Het merendeel van de aanbieders heeft via de vragenlijst alvast tips gegeven en ervaringen gedeeld.

Hoofdstuk 4 OVERIGE OPMERKINGEN

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

Tips

- Voor ondersteuning bij het huishouden: Beter communiceren over de vraag en het aanbod. De Wmo-consulenten geven geregeld aan bij de cliënt dat er geen huishoudelijke hulpen te vinden zijn. Dit komt ook in de overleggen met de contractmanagers steeds naar voren. Dit terwijl wij geen problemen hebben met het vinden van huishoudelijke hulpen. Desalniettemin worden wij nauwelijks benaderd door Weststellingwerf en ook weinig door Ooststellingwerf. Hierdoor moet ik geschikte kandidaten afwijzen, omdat we de uren niet kunnen bieden. Terwijl de gemeente aangeeft omhoog te zitten.
- Wij horen regelmatig van cliënten dat ze een nieuwe consulent hebben gekregen. Voorkeur van cliënten gaat uit naar een vaste consulent. Client hoeft dan niet zijn hele historie weer uit te leggen bij verlenging en/of evaluatie.

Complimenten

- Ik wil graag aangeven dat wij zeer tevreden zijn over de werkwijze van Opsterland, onze eigen gemeente.
- Op dit moment verloopt de samenwerking, vooral met Opsterland, erg fijn!
- Ik waardeer jullie zorgvuldigheid.
- Het is zeer prettig om middels deze lijst alle aanbieders de mogelijkheid te geven om een bijdrage te leveren aan de vorm, communicatie, kwaliteit etc. van de in te zetten ondersteuning.
- In de meeste gevallen, zijn de gebiedsteammedewerkers zeer goed op de hoogte van het zorgaanbod, de inzet, beschikbaarheid en kwaliteit hiervan. Petje af!!
- Graag voortzetting van de huidige contacten die wij nu als zeer positief ervaren.
- Wij ervaren de samenwerking over het algemeen als prettig met de gemeenten.

Bekendheid / geen cliënten

Meerdere aanbieders geven in het opmerkingenveld aan dat zijn door de OWO-gemeenten geen nieuwe cliënten aangeleverd krijgen. Graag willen zij meer bekendheid bij de gebiedsteams.

Overig

- Mijn samenwerking met (nu) vooral de gemeente Ooststellingwerf heeft vooral betrekking op hulp/begeleiding in de relationele sfeer en veel minder op individuele begeleiding. Dit wordt zeer gewaardeerd in (met name) de gemeente Ooststellingwerf.