management consultants voor de zorg



Gemeente Oss

Evaluatierapport 2021 centrumregeling Wmo BNO-O

25 februari 2022

www.keygroep.com info@keygroep.com 076 599 1259

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2
1. Inleiding 3
1.1. Scope evaluatie 3
2. Samenvatting 4
2.1. Factsheet gemeenten 4
2.2. Samenvatting gemeenten 5
2.3. Factsheet zorgaanbieders 6
2.4. Samenvatting zorgaanbieders 7
2.5. Vergelijking met de evaluatie uit 2018 8
3. Werkwijze & methode 9
3.1. Samenstellen vragenlijst 9
3.2. Verspreiden vragenlijst, validiteit en betrouwbaarheid 9
3.3. Analyse resultaten 9
3.4. Rapportage 10
4. Resultaten van de gemeenten 11
4.1. Respondenten 11
4.2. Terugblik centrumregeling 11
4.3. Terugblik verbeterpunten uit evaluatierapport 2018 13
4.4. Vooruitblik op centrumregeling 2024 16
5. Resultaten van de zorgaanbieders 18
5.1. Respondenten 18
5.2. Terugblik centrumregeling 18
5.3. Terugblik verbeterpunten uit evaluatierapport 2018 25
5.4. Vooruitblik op centrumregeling 2024 27
6. Vergelijking uitkomsten evaluatierapport 2018 30
Bijlagen 31
Bijlage 1: Vragenlijst gemeenten 31
Bijlage 2: Toelichtingen respondenten – Gemeenten 35
Bijlage 3: Vragenlijst zorgaanbieders 40
Bijlage 4: Toelichtingen respondenten - Zorgaanbieders 44

1. Inleiding

In 2015 is de eerste centrumregeling Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) voor de regio Brabant Noordoost-oost (BNO-O) opgesteld (hierna genoemd: centrumregeling), waarbij de gemeente Oss als centrumgemeente fungeert. De centrumregeling geeft de (samenwerkings-)afspraken rondom de regionale uitvoering van de Wmo weer. In 2016 is de centrumregeling voor het eerst geëvalueerd (KPMG, 2016)[1]. In 2018 is opnieuw een evaluatie uitgevoerd door Key Groep. Op basis van deze evaluatie is de huidige regeling opgesteld.

Uit de evaluatie van 2018 bleek dat zorgaanbieders en gemeenten over het algemeen tevreden zijn over de samenwerking. De regeling droeg bij onder andere aan een goede prijs-kwaliteitverhouding van zorg en ondersteuning, verlaging van uitvoeringskosten, voldoende inspraak en goede communicatie.

Uit de evaluatie van 2018 kwamen tevens een aantal aandachtspunten naar voren, zoals:

- Betere taakverdeling tussen centrum- en regiogemeenten;
- Meer ruimte voor lokale verschillen;
- Sturen op kwaliteit;
- Sturen op kwaliteit en bevorderen van integraliteit;
- Kennis delen met zorgaanbieders (benoemd door zorgaanbieders);
- Monitoren van kwaliteit (benoemd door zorgaanbieders);
- Verminderen bureaucratie (benoemd door zorgaanbieders).

De aandachtspunten uit de evaluatie van 2018, zijn opgenomen als verbeterpunten in de centrumregeling 2020-2024. De huidige centrumregeling 2020[2] is tussentijds gewijzigd. Op 1 januari 2020 is de regionale uitvoering van de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz) toegevoegd. De evaluatie van de Wvggz valt echter buiten de scope van deze evaluatie [3].

1.1. Scope evaluatie

De scope betreft het uitvoeren van een kleinschalige evaluatie rondom de centrumregeling. In de evaluatie is gekeken naar de samenwerkingsafspraken, de stand van zaken van de uitvoering van de verbeterpunten uit de evaluatie uitgevoerd in 2018 waarbij de focus ligt op continuïteit en doorontwikkeling van de Wmo binnen de regio BNO-O vanaf 2024.

[1] (KPMG) 2016. Toekomst inkoop jeugdhulp en Wmo in de regio Noordoost Brabant: Advies naar aanleiding van een evaluatie van de drie regelingen voor Wmo en Jeugdwet.

[2] Centrumregeling Wmo en Wvggz Brabant Noordoost-oost 2020. Versie van 23-11-2021.

[3] Omdat de evaluatie van de WvGGZ momenteel op landelijk en lokaal niveau plaatsvindt, valt evaluatie van de Wvggz buiten de scope van deze opdracht.

2. Samenvatting

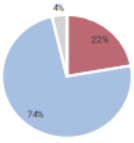
2.1. Factsheet gemeenten

EVALUATIE CENTRUMREGELING BNO-O GEMEENTEN

1 TERUGBLIK CENTRUMREGELING

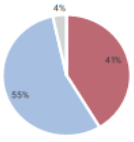
LEGENDA
- Zeer mee eens
- Eens
- Oneens
- Zeer mee oneens

Meest positief beoordeeld:



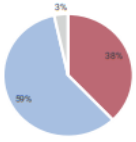
N=27

De centrumregeling draagt bij aan het **verbeteren van de prijs/kwaliteit-verhouding** van de aangeboden hulp.



N=29

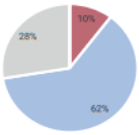
De centrumregeling draagt bij aan het **verlagen van de uitvoeringskosten** van de gemeenten met betrekking tot de samenwerking.



N=29

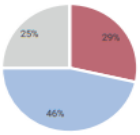
De centrumregeling draagt bij aan het **bevorderen van vertrouwen, het werkklimaat en de sfeer.**

Minst positief beoordeeld:



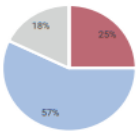
N=29

Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O draagt bij aan **het bereiken van transformatiedoelen.**



N=28

Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O kent **een efficiënte en effectieve overleg- en besluitvormingsstructuur.**

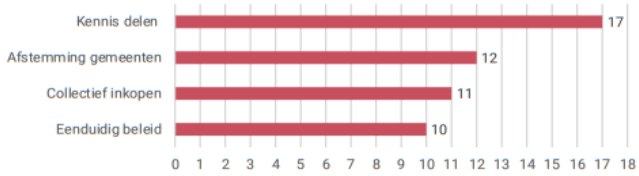


N=28

Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O kenmerkt zich door **transparante communicatie en besluitvorming.**

3 VOORUITBLIK

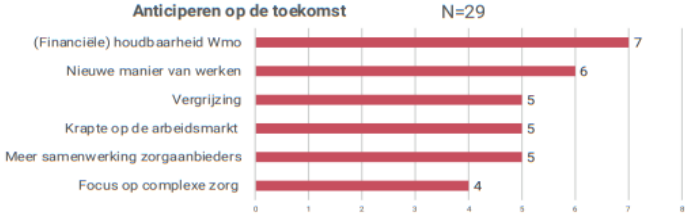
Meerwaarde schaalvoordelen N=29



Aandachtspunten N=29

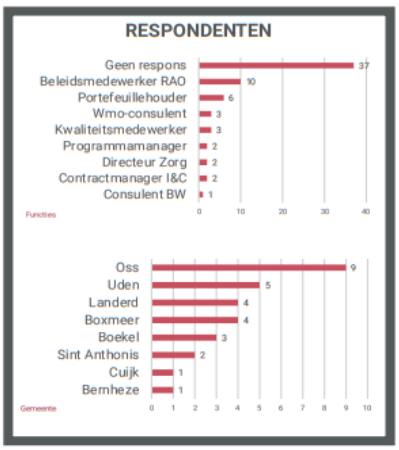


Anticiperen op de toekomst N=29



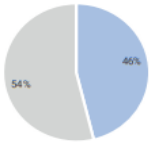
Behoefte netwerkbijeenkomsten N=29





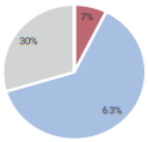
2 TERUGBLIK VERBETERPUNTEN

LEGENDA
- Het verbeterpunt is zodanig verbeterd dat er geen sprake meer van is
- Er zijn verbeterslagen gemaakt, maar het kan nog beter
- Het verbeterpunt is hetzelfde gebleven
- Het verbeterpunt is een knelpunt geworden



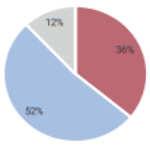
N=26

Bevorderen van **integraliteit** tussen de decentralisaties onderling en onderwijs.



N=27

Sturen op **kwaliteit.**



N=25

Anticiperen op de **decentralisatie van beschermd wonen en maatschappelijke opvang.**

©

2.2. Samenvatting gemeenten

Respondenten
De vragenlijst omtrent de evaluatie van de centrumregeling Wmo BNO-O is ingevuld door 29 ambtenaren, waarmee een responsepercentage van 45% is behaald.

Terugblik
De centrumregeling wordt over het algemeen positief ervaren door de respondenten. Bij iedere stelling zijn de respondenten het grotendeels eens of zeer eens. De centrumregeling draagt bij aan het verbeteren van de prijs/kwaliteitverhouding, het verlagen van de uitvoeringskosten en het verhogen van de beschikbaarheid en continuïteit van ondersteuning. Daarbij is ook ruimte voor lokale beleidskeuzes en bevordert de centrumregeling het vertrouwen, werkklimaat en de sfeer.

De volgende drie onderwerpen worden gezien als algemeen positieve bijdragen, waar maximaal een derde van de respondenten het oneens was. Deze onderwerpen zijn het bijdragen aan het bereiken van transformatiedoelen (met name de integraliteit), een efficiënte/effectieve overleg- en besluitvormingsstructuur en transparante communicatie en besluitvorming.

Verbeterpunten
De vragen over de verbeterpunten opgenomen uit de evaluatie in 2018 zijn verdeeld beoordeeld. Over de integraliteit tussen decentralisaties onderling en onderwijs geeft een deel van respondenten aan dat het verbeterpunt wel enigszins verbeterd is, maar nog niet voldoende. Meer dan de helft van de respondenten ziet geen gemaakte verbeterslagen. Over het verbeteren van sturingsinformatie om financiële grip te krijgen, geeft het merendeel aan dat er verbeterslagen zijn gemaakt, maar er zijn nog verbeteringen denkbaar. Daarnaast wordt aangegeven dat meer verbetering gewenst is op het gebied van het bevorderen van de dynamiek aan de overlegtafels, waarbij het uiteindelijk doel het stimuleren van innovatie en kwaliteit bij zorgaanbieders betreft.

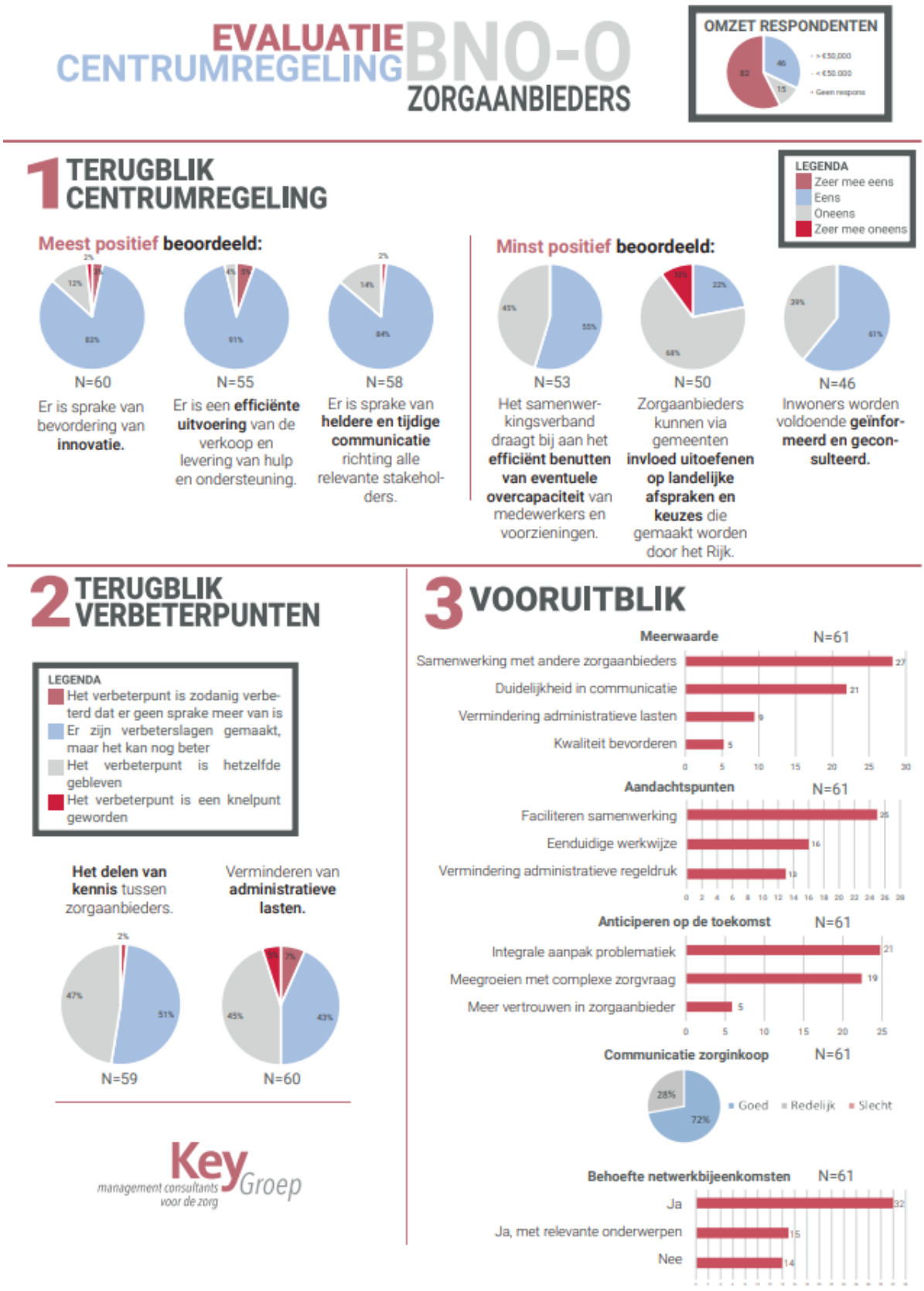
De respondenten geven tevens aan dat verbeterpunten op het gebied van besluitvormingsproces, betere taakverdeling, meer ruimte voor lokale verschillen en sturen op kwaliteit, in meer of mindere mate deels verbeterd zijn, maar nog steeds aandacht behoeven. Opvallend zijn de meningen over het anticiperen op de decentralisatie beschermd wonen en maatschappelijke opvang, hierbij geeft een aanzienlijk deel aan dat het verbeterpunt is opgelost en het merendeel dat er verbeterslagen zijn gemaakt. De respondenten geven aan dat de regio hier voortvarend op geanticipeerd heeft, zodat vertrouwen heerst in de decentralisaties die per 1 januari 2022 worden doorgevoerd.

Meerwaarde, aandachtspunten en ontwikkelingen
De grootste meerwaarde van de centrumregeling zijn volgens de respondenten de schaalvoordelen. De schaalvoordelen bestaan uit de volgende thema's: kennis delen, afstemming tussen gemeenten, collectief inkoop en een eenduidig beleid.

Het grootste aandachtspunt met betrekking tot de centrumregeling is snelheid in combinatie efficiency waarmee beslissingen worden genomen en waarmee afdelingen met elkaar schakelen. Het twee na meest genoemde aandachtspunt betreft de beschikbaarheid van het personeel. Ook zijn de overige aandachtspunten benoemd: transparantie, integraliteit, data gedreven werken en inzicht in kwaliteit.

Een groot deel van de respondenten geeft aan dat zij de aankomende drie jaar graag ontwikkelingen willen zien op het gebied van de (financiële) houdbaarheid van de Wmo. Dit hangt samen met anticiperen op de toenemende vergrijzing, waarbij ook de krapte op de arbeidsmarkt toeneemt samen met de complexe zorgvraag. Deze vier onderdelen geven een samenhangende trend weer. Opvallend is dat een aantal respondenten een nieuwe manier van werken aangeeft, bestaande uit herijking inkoopsystematiek, innovatie, data gedreven sturing en monitoring. Het onderdeel data gedreven werken komt ook terug in de aandachtspunten. Ook wordt meer samenwerking tussen zorgaanbieders genoemd. Tot slot, geeft het merendeel van de respondenten aan behoefte te hebben aan netwerkbijeenkomsten ongeacht het thema. Een derde deel geeft aan deze behoefte niet te hebben.

2.3. Factsheet zorgaanbieders



2.4. Samenvatting zorgaanbieders

Respondenten

De vragenlijst omtrent de evaluatie van de centrumregeling Wmo BNO-O is ingevuld door 61 zorgaanbieders, waarmee een responsepercentage van 43% is behaald. 75% van de respondenten gaf aan een omzet van meer dan €50.000 te hebben. 25% heeft een omzet minder of gelijk aan €50.000.

Terugblik

De zorgaanbieders zijn over het algemeen tevreden over de centrumregeling. De centrumregeling draagt volgens hen met name bij aan het verbeteren van de prijs/kwaliteitverhouding van de hulp, verlagen van de uitvoeringskosten van de zorgaanbieders, verhogen van de beschikbaarheid en continuïteit van ondersteuning, bevorderen van integraliteit en het bereiken van transformatiedoelen. De verdeling van tevredenheid verschilt echter wel per onderdeel. Bij bijna iedere stelling zijn de respondenten het grotendeels eens of zeer mee eens. De thema's die zeer positief beoordeeld werden, waren de efficiënte uitvoering van de verkoop en levering van hulp en ondersteuning en de bevordering van innovatie.

Bij een aantal thema's was het aandeel oneens bovengemiddeld hoog. Zo vinden zorgaanbieders dat zij via gemeenten te weinig invloed kunnen uitoefenen op landelijke afspraken en keuzes van het Rijk. Daarbij ervaart een aanzienlijk groot deel van de respondenten geen overcapaciteit aan personeel en voorzieningen. De centrumregeling helpt volgens hen tevens niet bij het verhelpen van dit probleem. Ook vinden de respondenten dat de centrumregeling onvoldoende bijdraagt aan het goed informeren en consulteren van de inwoners.

Verbeterpunten

Van de stellingen betreffende de verbeterpunten zijn twee stellingen overgenomen uit het evaluatierapport van 2018. Het bevorderen van dynamiek aan overlegtafels en het verbeteren van sturingsinformatie om meer financiële grip te krijgen, zijn beide verbeterd, maar sommige respondenten vonden dit niet genoeg om het verbeterpunt als opgelost te beschouwen. De verder bevraagde stellingen omtrent de verbeterpunten in 2021 zijn in het rapport van 2018 aangegeven als aandachtspunten en benodigde ontwikkelingen. Het merendeel van de respondenten geeft aan verbeterslagen te zien in kennisdeling tussen zorgaanbieders, kwaliteitsmonitoring en vermindering van administratieve lasten. Toch is een aanzienlijk deel van de respondenten wel van mening dat deze verbeterpunten verdere aanpak behoeven.

Meerwaarde, aandachtspunten en ontwikkelingen

De meest genoemde meerwaarde van de centrumregeling is de samenwerking met andere zorgaanbieders. Met deze samenwerking wordt onder meer de krapte op de arbeidsmarkt gedeeld. Als tweede punt van meerwaarde werd duidelijkheid in communicatie benoemd, opgevolgd door het verminderen van administratieve lasten van de zorgaanbieders en het bevorderen van kwaliteit.

De aandachtspunten sluiten aan op de punten van meerwaarde, dit geeft aan dat de zorgaanbieders de behoefte hebben aan een verbetering hierin. Zo kunnen de gemeenten meer faciliteren in de samenwerking tussen zorgaanbieders en tussen gemeenten en zorgaanbieders. Daarbij kunnen processen (nog) meer geharmoniseerd en geüniformeerd worden. Tot slot zorgt wantrouwen in de zorgaanbieders voor meer administratieve verantwoording, wat de meerwaarde in het verlagen van administratieve lasten tegengaat.

Een groot deel van de respondenten wilt graag in de toekomst ontwikkelingen zien op het gebied van integrale aanpak van problematiek en het meegroeien met de complexe zorgvraag van cliënt. Ook zien zij graag meer vertrouwen terug, wat ook benoemd werd in de aandachtspunten.

Tot slot, geeft het merendeel van de respondenten aan behoefte te hebben aan netwerkbijeenkomsten ongeacht het thema. Sommige respondenten willen alleen aansluiten indien het een relevant thema betreft.

2.5. Vergelijking met de evaluatie uit 2018

Overeenkomsten	Verschillen
Meerwaarde **gemeenten**: schaalvoordelen en collectieve inkoop	Meerwaarde **gemeenten**: lagere kosten genoemd in 2018, niet in 2021.
Meerwaarde **zorgaanbieders**: eenduidige werkwijze, samenwerken en kennis delen met andere aanbieders	Meerwaarde **zorgaanbieders**: vermindering administratieve lasten niet genoemd in 2018, wel in 2021
Aandachtspunt **zorgaanbieders**: geen invloed kunnen uitoefenen op landelijke afspraken van het Rijk	Aandachtspunt **gemeenten**: kwaliteits-monitoring is verbeterd in 2021 t.o.v. 2018 en geen verbetering van dynamiek overlegtafels in 2021 t.o.v. 2021

De uitkomsten van de evaluatie uitgevoerd in 2021 komt grotendeels overeen met het evaluatierapport uit 2018. Een groot verschil is de optie 'niet van toepassing' als antwoordmogelijkheid bij de vragen. In 2018 hadden bijna alle vragen deze antwoordoptie, in 2021 maar één. Reden hiervoor is om te voorkomen dat respondenten deze antwoordoptie te snel kiezen, waardoor te weinig bruikbaar respons overblijft.

Overeenkomend met het rapport uit 2018 worden in 2021 de schaalvoordelen van de centrumregeling en de collectieve inkoop als grootste punten van meerwaarde benoemd door de ambtenaren. In 2018 werden ook lagere kosten genoemd, dit zien wij in 2021 niet terug. Wel wordt een mindering in administratieve lasten genoemd. De zorgaanbieders zijn het veelal eens met hun respons in 2018. De meerwaarde van de centrumregeling zit volgens hen in een eenduidige werkwijze, het samenwerken en kennisdelen met andere aanbieders.

Onder de aandachtspunten in 2018 werd kwaliteitsmonitoring benoemd, in 2021 is dit verbeterd volgens de respondenten. Meer dan twee derde van de zorgaanbieders ervaart nog altijd het gevoel dat zij via de gemeenten geen invloed kunnen uitoefenen op landelijke afspraken en keuzes van het Rijk.

3. Werkwijze & methode

3.1. Samenstellen vragenlijst

Het onderzoek is uitgevoerd middels online-vragenlijsten. 143 zorgaanbieders en 66 ambtenaren van de gemeenten in BNO-O zijn benaderd. De vragenlijsten die gehanteerd zijn bij de evaluatie in 2018 zijn als leidraad genomen. De vragenlijsten zijn geanalyseerd, geactualiseerd, getoetst en aangevuld. Op deze wijze zijn de uitkomsten van de evaluaties over de jaren heen vergelijkbaar en kunnen trends en ontwikkelingen in beeld gebracht w orden. De inhoud van de vragenlijst is vastgesteld door de BNO-O gemeenten.

Gekozen is voor een combinatie van meerkeuze- en open vragen. Bij de meerkeuzevragen bestaat de mogelijkheid om een toelichting te geven indien gewenst, of het schrijven van een toelichting was noodzakelijk om de vragenlijst te vervolgen. De vragenlijsten zijn voor beide respondentengroepen verdeeld in drie onderdelen: Een terugblik op de centrumregeling, een terugblik op verbeterpunten en een vooruitblik op de toekomst.

- **De terugblik op de centrumregeling in de afgelopen periode.** Dit onderdeel bestaat uit meerkeuze vragen *(zeer mee eens / eens / oneens / zeer mee oneens)* en een optie om het gekozen antwoord toe te lichten.
- **De terugblik op verbeterpunten uit het evaluatierapport van 2018.** Dit onderdeel bestaat uit meerkeuze vragen *(het verbeterpunt is zodanig verbeterd dat er geen sprake meer van is / er zijn verbeterslagen gemaakt, maar het kan nog steeds beter / het verbeterpunt is hetzelfde gebleven / het verbeterpunt is een knelpunt geworden).* Deze antwoordopties zijn hetzelfde gebleven t.o.v. de vragenlijst in 2018, om wederom de vergelijkbaarheid te kunnen waarborgen.
- **De vooruitblik op de toekomst, gebaseerd op het doel om vanaf 2024 de samenwerking Wmo door te ontwikkelen.** Dit onderdeel bestaat uit open vragen om ruimte te bieden voor een vrije invulling.

3.2. Verspreiden vragenlijst, validiteit en betrouwbaarheid

Nadat de vragenlijsten zijn vastgesteld, zijn deze gedigitaliseerd in een online enquêtetool genaamd ‘Survio’. Met deze tool kunnen de respondenten op een gebruiksvriendelijke manier hun antwoorden digitaal invullen. De respondenten vanuit de gemeenten en de zorgaanbieders zijn per e-mail benaderd. Meerdere herinneringen zijn verstuurd, zowel vanuit de gemeenten als vanuit Key Groep om zoveel mogelijk respons te verzamelen. Het hoogst mogelijke responsepercentage na deze inspanningen lag tussen de 43 en 45%. Wetenschappelijk gezien voldoet dit percentage niet aan het waarborgen van de externe validiteit[4]. Dit betekent echter niet dat de bevindingen van dit onderzoek niet van relevante waarde zijn. De bevindingen van dit onderzoek geven namelijk een goed beeld over de regio BNO-O. De bevindingen kunnen echter niet worden gegeneraliseerd naar andere regio’s met een eventuele soortgelijke centrumregeling. In andere regio’s zullen namelijk andere afspraken, ervaringen en verbeterpunten van toepassing zijn.

Bij het verspreiden en afnemen van de vragenlijsten is de betrouwbaarheid gewaarborgd. Dit is gedaan door de vragenlijst consistent af te nemen door middel van een online tool. De respondenten hebben hierbij dezelfde herinnering ontvangen en er hebben tussentijds geen wijzigingen in de vragenlijst plaatsgevonden. Ook in de analyseren is de betrouwbaarheid gewaarborgd door het consistent analyseren van de kwantitatieve data met pie charts. In het kwalitatieve onderdeel is dit gedaan door herhaaldelijk te turven hoe vaak thema’s genoemd werden.

3.3. Analyse resultaten

De analyse is zowel kwalitatief als kwantitatief uitgevoerd. Tijdens de analyse is als eerste stap onderscheid gemaakt tussen kleine en grote zorgaanbieders (een jaaromzet van ≤ €50.000,- of > €50.000,-) en in het geval van de gemeentelijke respondenten naar functie (portefeuillehouders, beleidsmedewerkers, teamleiders zorg, overig). Zowel bij het onderscheid naar jaaromzet als bij het onderscheid in functie waren geen onderscheidende antwoorden per groep te zien. Vandaar dat ervoor

[4] https://nl.checkmarket.com/steekproefcalculator/
Findley, M. G., Kikuta, K., & Denly, M. (2021). External Validity. Annual Review of Political Science, 24, 365-393.

is gekozen om alle gegeven antwoorden samen te voegen en in één grafiek weer te geven. Dit geeft in één oogopslag de beoordeling weer.

De meerkeuzevragen zijn op een kwantitatieve wijze geanalyseerd. Per vraag is inzichtelijk gemaakt hoe de vragen verhoudingsgewijs zijn beantwoord (uitgedrukt in percentages). De uitkomsten zijn vervolgens nader geduid en voorzien van bevindingen en conclusies indien mogelijk.

De open vragen zijn kwalitatief geanalyseerd. De antwoorden zijn eerst gecodeerd naar thema's die meermaals benoemd werden en (waar mogelijk) samengevat, om vervolgens een conclusie te kunnen trekken.

3.4. Rapportage

In overleg met de projectgroep is gekozen voor een materieel eindproduct in de vorm van een rapport.

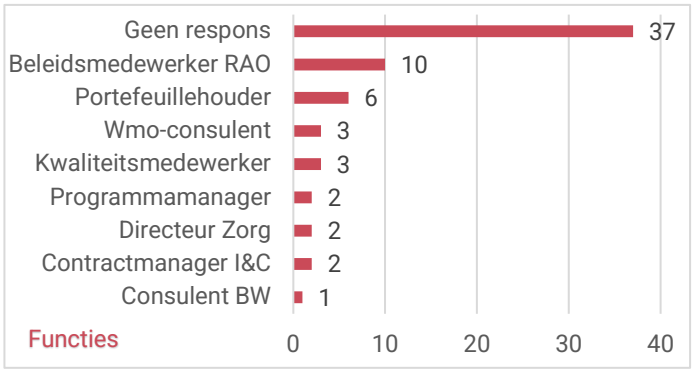
Het rapport is in concept gepresenteerd aan het regionaal ambtelijk overleg, de regionale overlegtafel voor zorgaanbieders én het portefeuillehouders overleg. De feedback vanuit deze overleggen is verwerkt en heeft geresulteerd in deze eindrapportage.

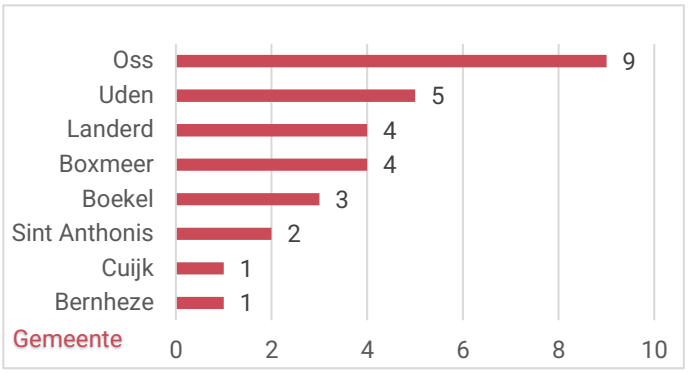
Om onduidelijkheden in woordkeuze te voorkomen, een aantal definities: 'grotendeels' als minstens 75%, 'merendeel' en 'de meeste' als minstens 50%, 'de minderheid' als minder dan 50%, 'een aanzienlijk deel' als ten minste 33,3%.

4. Resultaten van de gemeenten

4.1. Respondenten

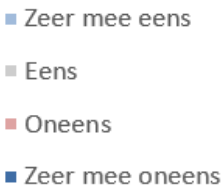
In totaal zijn 66 ambtenaren uit de centrumregeling in de regio BNO-O benaderd. Het betreffen verschillende functies werkzaam of raakvlakken met de Wmo. Het responspercentage is 44%. In absolute aantallen hebben 29 medewerkers de vragenlijst ingevuld.

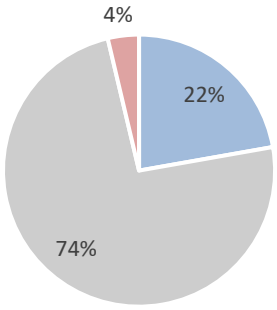
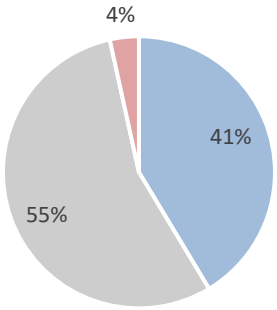


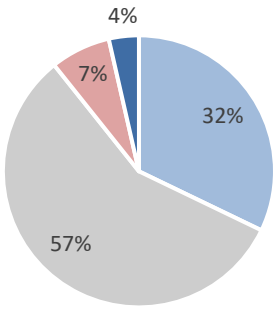
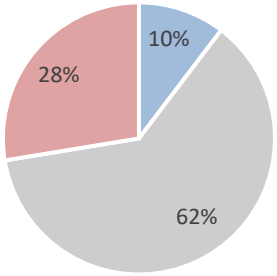
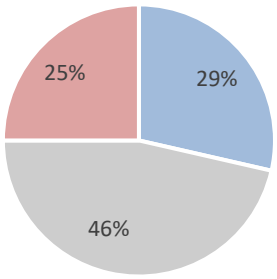
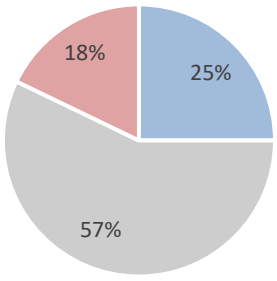


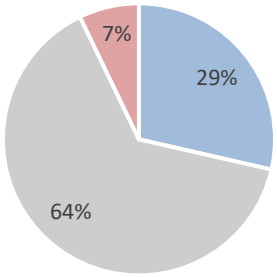
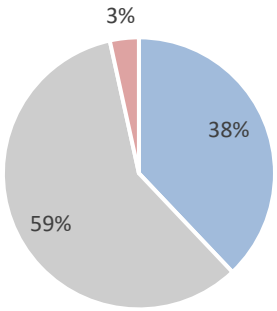
4.2. Terugblik centrumregeling

Het eerste onderdeel betreft een terugblik op zowel de uitvoering van de centrumregeling als de bijdrage van de centrumregeling. Dit onderdeel bestaat uit stellingen met vier antwoordopties, variërend van 'zeer mee eens' tot aan 'zeer mee oneens'. De respondenten hadden ook de optie om een toelichting te geven. Deze toelichtingen zijn opgenomen in Bijlage 2. De antwoorden hieronder zijn vanaf vraag drie uitgewerkt, omdat vraag één en twee de functie en de gemeente waarbij de respondent werkzaam was betrof. Per vraag is tevens een toelichting van een respondent weergegeven door middel van een quote.



3.	**Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O draagt bij aan het verbeteren van de prijs/kwaliteitverhouding van de aangeboden hulp.** Op een enkeling na zijn alle respondenten het eens (74%) of zeer eens (22%) met deze stelling. ***"Het samenwerkingsverband draagt zeker bij aan prijs/kwaliteit, hoewel toezicht op kwaliteit nu nog minimaal in beeld is."***	 N=27
4.	**Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O draagt bij aan het verlagen van de uitvoeringskosten van de gemeenten met betrekking tot de samenwerking.** Op één respondent na zijn alle respondenten het eens (55%) of zeer eens (41%) met deze stelling. ***""Dit is een meerwaarde. Ik mis soms wel de terugkoppeling van deze uitvoering (contract- en beheerafspraken, hoe is de relatie)."***	 N=29

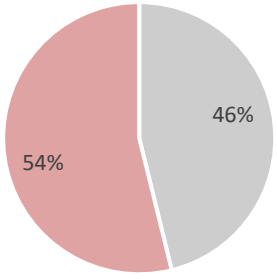
5.	**Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O draagt bij aan het verhogen van de beschikbaarheid en continuïteit van ondersteuning.** Grotendeels van de respondenten geeft aan het eens (57%) of zeer eens (32%) te zijn met deze stelling. 11% van de respondenten zijn het oneens of zeer oneens met deze stelling. ***"Voor de reguliere zorg zeker. Voor de complexere zaken vraag ik het me af."***	 N=28
6.	**Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O draagt bij aan het bereiken van transformatiedoelen.** Het merendeel van de respondenten is het eens (62%) of zeer eens (10%) met deze stelling. Desondanks geeft meer dan een kwart (28%) van de respondenten aan het oneens te zijn met deze stelling. ***"Dit is nu meer lokale verantwoordelijkheid. Verbetersuggestie is regionaal aanscherpen van de producten en individuele ondersteuning en dagbesteding."***	 N=29
7.	**Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O kent een efficiënte en effectieve overleg- en besluitvormingsstructuur.** Het grootste deel van de respondenten geeft aan 'eens' (46%) of 'zeer mee eens' (29%) te zijn met deze stelling. Echter, zeven (25%) respondenten geven aan het oneens te zijn met de stelling. ***"Inspraak is prima, inspelen op ontwikkelingen redelijk. Efficiënt is het niet altijd, lokale verschillen zijn soms groot."***	 N=28
8.	**Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O kenmerkt zich door transparante communicatie en besluitvorming.** Het merendeel (57%) is het eens met de stelling. Een kwart van de respondenten is het zeer eens met deze stelling. Vijf respondenten (18%) geven echter aan het oneens te zijn met deze stelling. ***"Transparant in besluitvorming, ja, maar niet naar alle stakeholders want vergt ander samenspel tussen lokaal en regionaal."***	 N=28

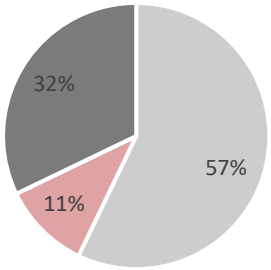
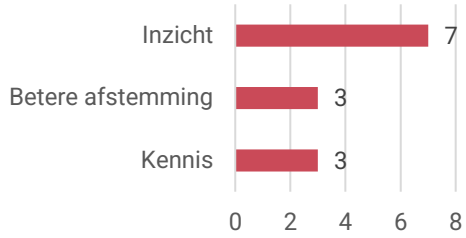
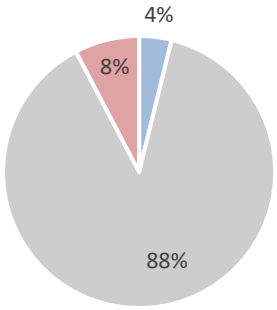
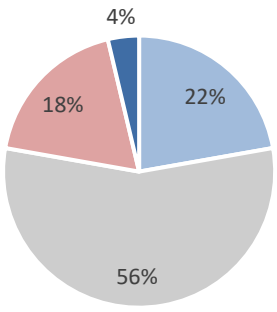
9.	**Binnen het samenwerkingsverband Wmo BNO-O is er ruimte voor lokale beleidskeuzes, monitoring en evaluatie.** Het overgrote deel is het eens (64%) of zeer eens (29%) met de stelling. 7% van de respondenten geeft aan het oneens te zijn. ***"Prettige samenwerking met collega's waarbij we regionaal samenwerkingsvoordeel hebben en (indien nodig) lokale keuze vrijheid."***	 N=28
10.	**Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O bevordert het vertrouwen, het werkklimaat en de sfeer.** Met uitzondering van één respondent antwoorden alle respondenten deze stelling met 'eens' (59%) of 'zeer mee eens' (38%): volgens hen bevordert het samenwerkingsverband het vertrouwen, het werkklimaat en de sfeer. ***"Prettige samenwerking met respect voor ieders inbreng en standpunt."***	 N=29

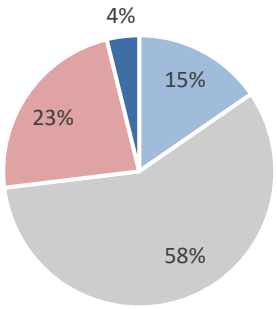
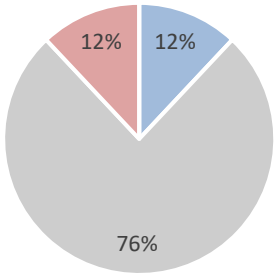
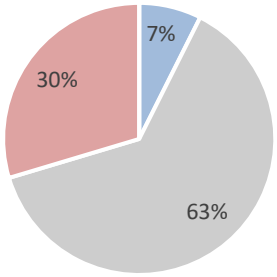
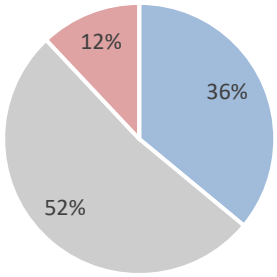
4.3. Terugblik verbeterpunten uit evaluatierapport 2018

Op basis van de evaluatie van Key Groep in 2018 zijn meerdere verbeterpunten reeds geëvalueerd. Daarbij hebben de respondenten ook nieuwe aandachtspunten aangegeven. In de evaluatie van 2021 zijn deze verbeter- en aandachtspunten in combinatie met de voortgang (opnieuw) geëvalueerd.

- Het verbeterpunt is zodanig verbeterd dat er geen sprake meer van is.
- Er zijn verbeterslagen gemaakt, maar het kan nog steeds beter.
- Het verbeterpunt is hetzelfde gebleven.
- Het verbeterpunt is een knelpunt geworden.

11.	**Bevorderen van integraliteit tussen de decentralisaties onderling en onderwijs.** De respondenten zijn verdeeld. Het klein merendeel (54%) van de respondenten geeft aan dat dit verbeterpunt hetzelfde is gebleven. De minderheid van de respondenten (46%) vindt dat er verbeterslagen zijn gemaakt, maar nog ruimte is voor verdere verbetering. ***"De integraliteit tussen de drie wetten is nog steeds geen vanzelfsprekendheid. Iedereen is zich bewust dat dit beter moet, maar 'hoe' is lastig."***	 N=26

12.	**Bevorderen van dynamiek aan de overlegtafels met als doel het stimuleren van innovatie en kwaliteit bij aanbieders.** Meer dan de helft van de respondenten (57%) geeft aan dat er verbeterslagen zijn gemaakt, maar nog meer verbetering kan worden doorgevoerd. Daarnaast geven drie respondenten (11%) aan dat het verbeterpunt hetzelfde is gebleven. Bij deze vraag is ook de antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' als optie gegeven. Negen respondenten (32%) hebben deze antwoordmogelijkheid, omdat zij niet aanwezig zijn geweest bij de overlegtafels. ***"De inhoudelijke overlegtafels worden goed bezocht door gemeenten en ketenpartners. Hier kan nog meer uitgehaald worden."***	 N=28
13.	**Indien u heeft deelgenomen aan de overlegtafels, wat heeft dit voor u opgeleverd?** De overlegtafels hebben voornamelijk inzicht in zorgaanbieders, contact met zorgaanbieders en kennis over zorgaanbieders opgeleverd. ***"Meer kennis en inzicht in positie en werk zorgaanbieders. Goede contacten."***	 N=13
14.	**Het verbeteren van sturingsinformatie om meer financiële grip te krijgen.** Met uitzondering van drie respondenten vinden alle respondenten (88%) dat er betreffende dit verbeterpunt verbeterslagen zijn gemaakt, maar verdere verbeteringen nog gewenst zijn. Twee respondenten (8%) gaven aan dat het verbeterpunt hetzelfde is gebleven. Eén respondent (4%) geeft aan dat het verbeterpunt zodanig is verbeterd dat er geen sprake meer van is. ***"De financiën kunnen nog actueler en inhoudelijk meer geduid worden. Daarnaast zou een digitaal overzicht handig zijn. Hier wordt overigens aan gewerkt."***	 N=26
15.	**Besluitvormingsproces: verbeteren van de cyclus en doorlooptijd, vergroten van de invloed van individuele gemeenten en verbeteren tijdigheid/beschikbaarheid sturingsinformatie.** De meeste respondenten (56%) geven aan dat er rondom het besluitvormingsproces verbeterslagen zijn gemaakt, maar dat ook nog meer verbetering gewenst is. Zes respondenten (22%) geven aan dat het verbeterpunt zodanig is verbeterd dat er geen sprake meer van is, terwijl ook vijf respondenten (18%) vinden dat het verbeterpunt hetzelfde is gebleven. Eén respondent (4%) ziet het als een nieuw knelpunt. ***"Als regiogemeente ben ik blij dat Oss het voortouw neemt, wij hebben niet de capaciteit dit te doen. Snap dat dit voor Oss soms te veel werk oplevert."***	 N=27

16.	**Betere taakverdeling: verbeteren van de verdeling van taken tussen de centrumgemeente en de regiogemeenten.** Vijftien respondenten (58%) vinden dat op het gebied van een betere taakverdeling verbeteringen zijn doorgevoerd. Desondanks vinden zij ook dat nog meer verbeterd kan worden. 23% (6 respondenten) van de respondenten vindt dat dit verbeterpunt hetzelfde is gebleven. Een klein deel (15%) vindt dat het verbeterpunt zodanig is verbeterd dat er geen sprake meer van is. Eén respondent vindt het verbeterpunt inmiddels een knelpunt. ***"De inzet om stukken op te leveren, zaken uit te werken, vanuit individuele gemeenten is minimaal. Te weinig tijd en capaciteit is het argument."***	 N=26
17.	**Meer ruimte voor lokale verschillen: verbeteren van de balans tussen regionale bepalingen en regionale keuzen.** Meer dan driekwart van de respondenten (76%) vindt dat er verbeterslagen zijn gemaakt, maar het kan beter. Drie respondenten (12%) vinden dat het verbeterpunt zodanig is verbeterd dat er geen sprake meer van is. Datzelfde aantal (12%) vindt dat het verbeterpunt hetzelfde is gebleven. ' ***"Bij het RAO BW is dat geloof ik geen probleem meer en zijn hier goede afspraken over gemaakt. Bij het RAO Wmo is hier nog aandacht voor nodig."***	 N=25
18.	**Sturen op kwaliteit.** De meerderheid van de respondenten (63%) vindt dat er verbeterslagen zijn gemaakt, maar het kan beter. Een minder groot deel (30%) vindt dat het verbeterpunt hetzelfde is gebleven. De minderheid (7%) vindt dat het verbeterpunt zodanig is verbeterd dat er geen sprake meer van is. ***"Er is geïnvesteerd in kwaliteit (bijvoorbeeld het kwaliteitskader). Dit is een punt dat altijd in beweging blijft en dus doorlopend aandacht nodig heeft."***	 N=27
19.	**Anticiperen op de decentralisatie van beschermd wonen en maatschappelijke opvang.** De meerderheid (52%) van de respondenten vindt dat het verbeterpunt deels verbeterd is, maar het kan beter. Een aanzienlijk deel (36%) vindt dat het verbeterpunt zodanig is verbeterd, dat er geen sprake meer van is. Een klein deel (12%) vindt dat het verbeterpunt hetzelfde is gebleven. ***"Dit punt is door de regio voortvarend opgepakt. We zitten vol in deze transformatie. Daar zijn we de komende 5 - 10 jaar nog mee bezig."***	 N=25

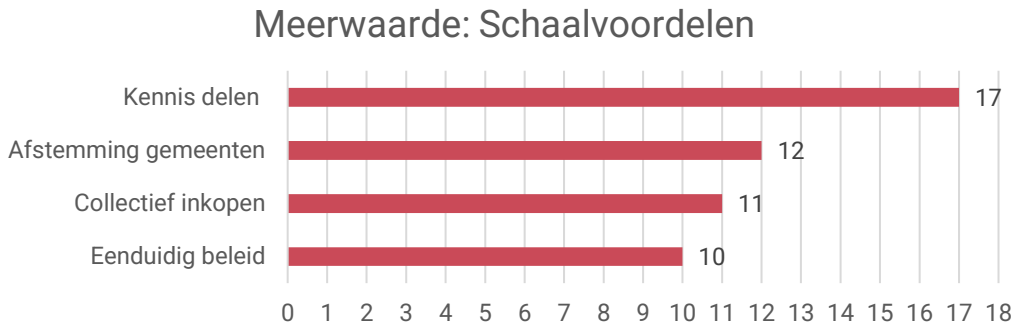
4.4. Vooruitblik op centrumregeling 2024

Onderstaande vragen zijn open vragen waarbij de respondent meerdere antwoorden in één vraag kon toelichten. Hierdoor is de frequentie van het aantal gegeven antwoorden per thema hoger dan het totaal aantal respondenten.

20.

Wat zijn volgens u (op dit moment) de belangrijkste punten van meerwaarde van het samenwerkingsverband?

De grootste meerwaarde van de centrumregeling zijn de schaalvoordelen. Binnen de schaalvoordelen zijn verschillende thema's vaak benoemd. De frequentie van deze thema's is te vinden in onderstaande staafgrafiek.



N=29

21.

Wat zijn volgens u (op dit moment) de belangrijkste aandachtspunten m.b.t. het samenwerkingsverband?

Uit de antwoorden is gebleken dat het grootste aandachtspunt van de centrumregeling gaat om de snelheid i.c.m. efficiency. Ook is beschikbaarheid van personeel als aandachtspunt vaak benoemd. De overige thema's kwamen in mindere mate voor.

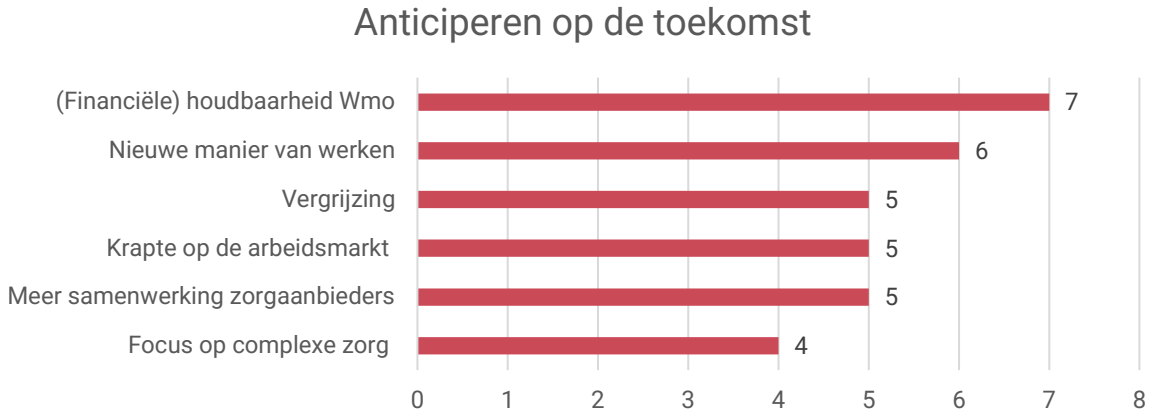


N=29

22.

Wat zijn volgens u ontwikkelingen waarop de centrumregeling de aankomende drie jaar zou moet anticiperen?

De ontwikkelingen waarop de centrumregeling zou moeten anticiperen zijn divers. De financiële houdbaarheid van de Wmo wordt het vaakst genoemd. De respondenten vinden ook een nieuwe manier van werken belangrijk, dit kan bestaan uit investeren in innovatie, data gedreven sturing en monitoring en herijking van de inkoopsystematiek. (Toenemende) vergrijzing, de krapte op de arbeidsmarkt en samenwerking van zorgaanbieders worden even vaak genoemd.



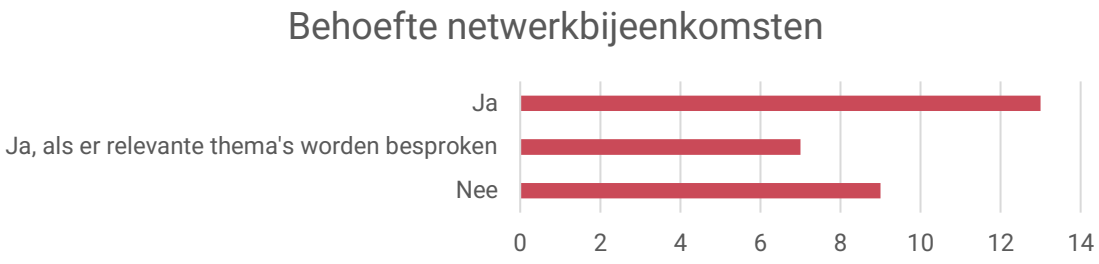
N=29

23.

Heeft u behoefte aan netwerkbijeenkomsten?

De meeste respondenten hebben behoefte aan netwerkbijeenkomsten, ongeacht wat er wordt besproken. Een kleiner deel geeft aan alleen bij relevante thema's te willen aansluiten. Ongeveer een derde van de respondenten heeft geen behoefte aan netwerkbijeenkomsten.

De meerwaarde van de netwerkbijeenkomsten zit volgens de respondenten in kennisdeling en relatiemanagement. De ideale frequentie zou 1 à 2 keer per jaar zijn en het liefst zou hier tijd voor vrij gemaakt worden binnen de functie.



N=29

24.

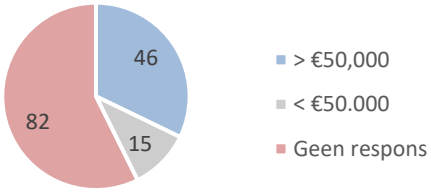
Heeft u nog andere opmerkingen of zaken die u graag zou willen delen m.b.t. de centrumregeling?

De antwoorden op deze vraag zijn te vinden in Bijlage 2.

5. Resultaten van de zorgaanbieders

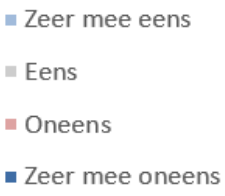
5.1. Respondenten

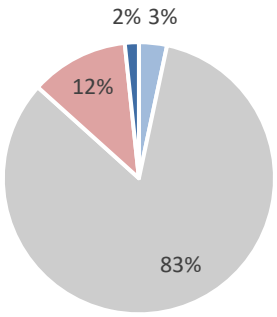
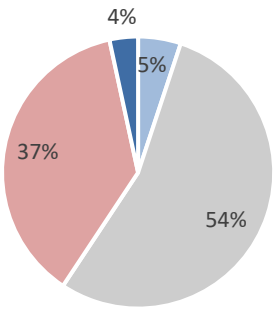
In totaal zijn 143 zorgaanbieders benaderd voor de vragenlijst. 61 zorgaanbieders hebben de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is hiermee 43%. Van de respondenten hebben 46 zorgaanbieders een omzet van meer dan €50.000 en 15 hebben een omzet minder of gelijk aan €50.000.

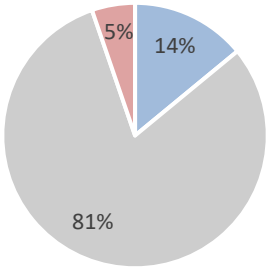
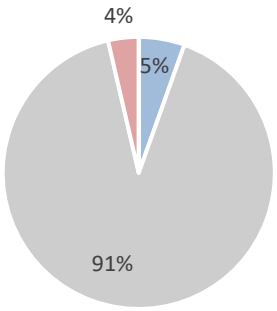
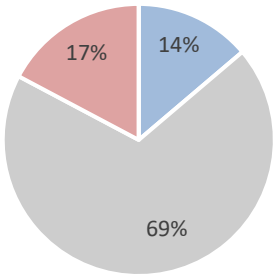
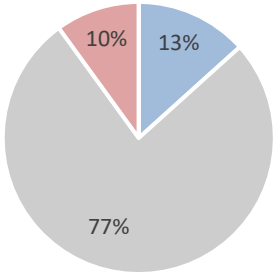


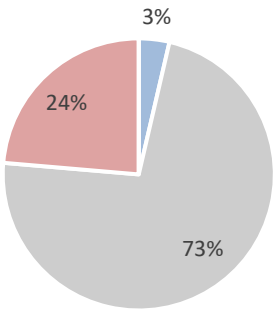
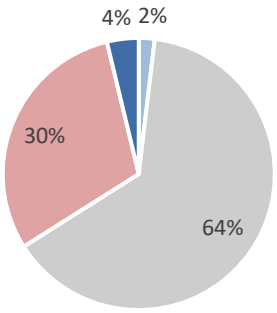
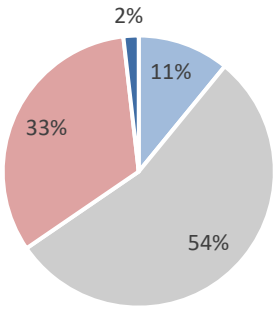
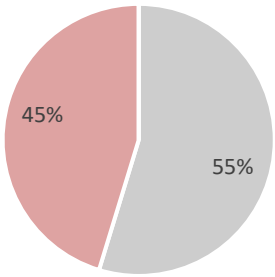
5.2. Terugblik centrumregeling

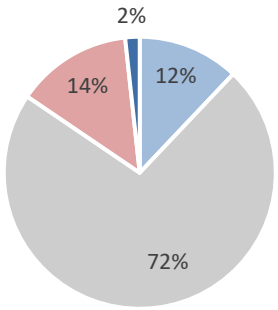
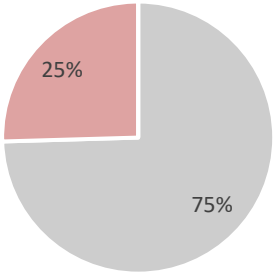
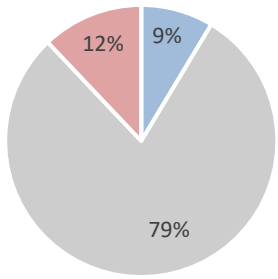
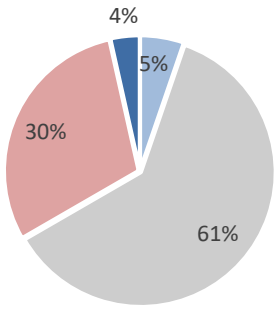
Het eerste onderdeel betreft een terugblik op zowel de uitvoering van de centrumregeling als de bijdrage van de centrumregeling. Dit onderdeel bestaat uit stellingen met vier antwoordopties, variërend van zeer mee eens tot aan zeer mee oneens. De respondenten hadden ook de optie om een toelichting te geven. Deze toelichtingen zijn opgenomen in Bijlage 4. De antwoorden hieronder zijn vanaf vraag twee uitgewerkt, omdat vraag één de jaaromzet van de desbetreffende zorgaanbieder betrof. Per vraag is tevens een toelichting van een respondent weergegeven door middel van een quote.

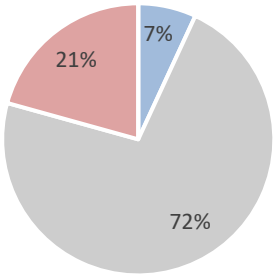
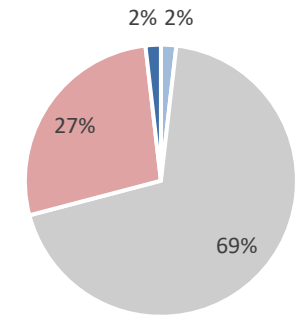
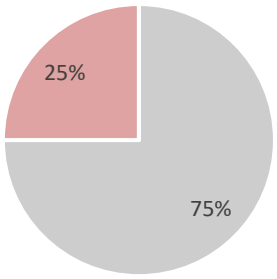
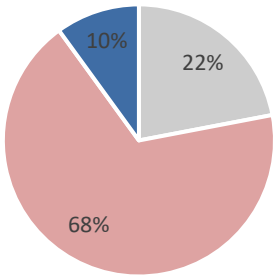


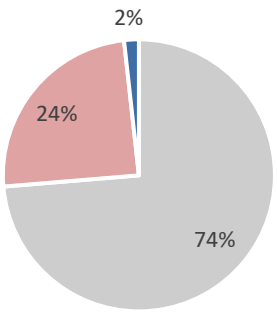
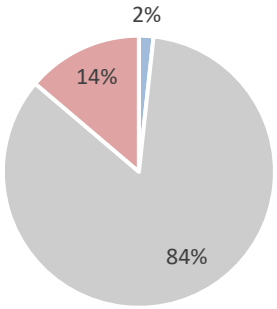
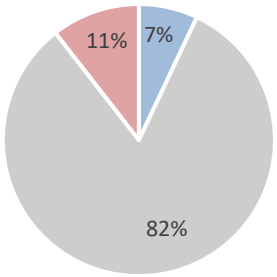
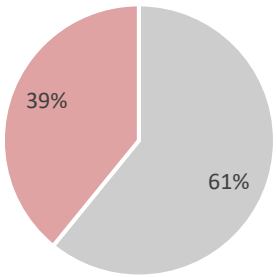
2.	**Er is sprake van bevordering van innovatie.** Het grote deel (83%) van de respondenten is het eens met deze stelling. Een klein deel (12%) is het oneens met deze stelling. ***"Overlegtafels zijn een fijne manier van informatie delen en inspraak. Uniformiteit met omliggende gemeentes kan beter."***	 N=60
3.	**Het samenwerkingsverband zorgt voor een vermindering van administratieve lasten en transactiekosten, waardoor een lagere kostprijs mogelijk is.** Het merendeel (54%) van de respondenten is het eens met deze stelling. Een aanzienlijk deel (37%) is het niet eens met deze stelling. ***"Ik heb het idee dat we alleen maar zaken moeten aanleveren zodat het meer tijd en dus meer geld kost."***	 N=59

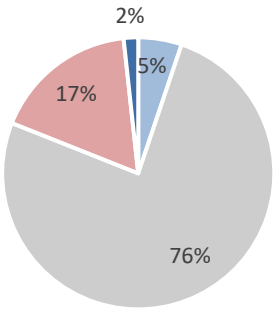
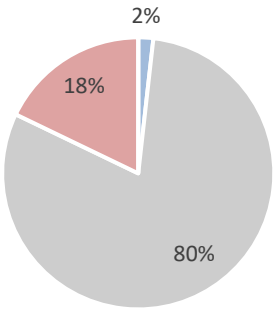
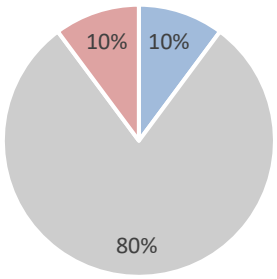
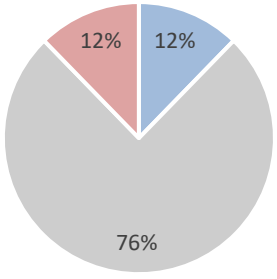
4.	**Er kunnen goede afspraken gemaakt worden met de gemeenten over de kwaliteit van zorg.** De meerderheid van respondenten (81%) zijn het eens met deze stelling. Een klein deel (14%) is het zeer eens met de stelling. Een nog kleiner deel (5%) is het oneens. ***"Men staat zeer open voor nieuwe ontwikkelingen op dit gebied (kwaliteitskaart)."***	 N=57
5.	**Er is een efficiënte uitvoering van de verkoop en levering van hulp en ondersteuning.** De grote meerderheid van respondenten (91%) is het eens met deze stelling. Een klein deel (5%) is het zeer eens met de stelling. Een nog kleiner deel (4%) is het oneens.	 N=55
6.	**Er is een vermindering van overhead omdat contractafspraken en contractbeheer centraal worden geregeld.** De respondenten zijn het grotendeels (69%) eens met deze stelling. Een deel (14%) is het zelfs zeer eens. Een minderheid (17%) is het oneens met deze stelling. ***"Voor een landelijke aanbieder blijven er nog wel meerdere sub-regio's waarmee afspraken te maken zijn."***	 N=58
7.	**Er is een grotere uniformering van producten en taal, waardoor de zorgprestaties eenduidig geregistreerd en gefactureerd kunnen worden.** De respondenten zijn het grotendeels (77%) eens met deze stelling. Acht respondenten (13%) zijn het zeer eens met de stelling. De minderheid (10%) in het oneens. ***"Wel binnen deze contractregio, maar door de verschillen met andere inkoopregio's valt deze uniformering weg voor zorgaanbieders."***	 N=60

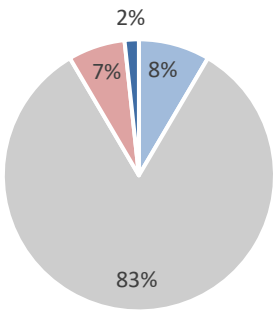
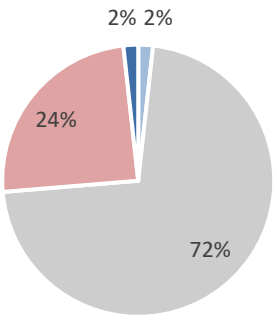
8.	**Het samenwerkingsverband waarborgt de continuïteit van de infrastructuur voor de meer complexe en/of kostbare vormen van ondersteuning.** Het merendeel van de respondenten (73%) is het eens met deze stelling. Een klein deel (24%) is het oneens. ***"De regio is gericht op handhaving van huidige status en is niet bereid vernieuwend aanbod tussentijds toe te laten."***	 N=55
9.	**Er is ruimte voor specifieke kennis, ervaring en (wetenschappelijk) onderzoek bij de complexe en/of kostbare vormen van ondersteuning.** De respondenten zijn verdeeld over deze stelling. Het merendeel (64%) is het eens, maar een deel (30%) is het oneens met deze stelling. ***"Er is mogelijkheid, maar daar staat geen budget tegenover. Organisaties met veel complexe casussen komen dan niet uit met lumpsum."***	 N=53
10.	**Het samenwerkingsverband draagt bij aan het beperken van wachtlijsten.** De respondenten zijn verdeeld over deze stelling. Het merendeel (54%) is het eens, sommigen zelfs zeer eens (11%), maar een aanzienlijk deel (33%) is het oneens met deze stelling. ***"De gemeente geeft aan een overzicht te hebben van wachtlijsten en beschikbare plaatsen. Hier is nooit de vraag gesteld hoeveel beschikbare plek er is."***	 N=55
11.	**Het samenwerkingsverband draagt bij aan het efficiënt benutten van eventuele overcapaciteit van medewerkers en voorzieningen.** De respondenten zijn bijna gelijk verdeeld over deze stelling. Een kleine meerderheid (55%) is het eens, het andere deel (45%) oneens. ***"Er is geen overcapaciteit. Er is een enorme schaarste aan personeel en krapte op de arbeidsmarkt. Als grote aanbieder hebben we daar veel last van."***	 N=53

12.	**Door middel van het samenwerkingsverband wordt de keuzevrijheid voor de inwoners vergroot.** De respondenten zijn het grotendeels (72%) eens met de stelling, 12% is het zelfs zeer eens. Een klein deel (14%) is het oneens.	 N = 58
13.	**Het samenwerkingsverband zorgt ervoor dat de inkomsten (m.b.t. de complexe en/of kostbare vormen van ondersteuning) meer voorspelbaar zijn.** De respondenten zijn duidelijk verdeeld over deze stelling. Driekwart geeft het aan eens te zijn, een kwart is het oneens. ***"Misschien wel voor de Wmo, maar niet voor de organisaties."***	 N = 55
14.	**Er is integrale zorg mogelijk waarbij verschillende disciplines en zorgaanbieders zijn betrokken.** De respondenten zijn het grotendeels (79%) eens met deze stelling. Vijf respondenten zelfs zeer eens (9%), op een enkeling (12%) na. ***"Er wordt wel teveel gerekend met gemiddelden van zorgzwaartes terwijl als je bovengemiddeld zware cliënten hebt dit niet goed "beloond" wordt."***	 N = 58
15.	**Het samenwerkingsverband tussen gemeenten bevordert de samenwerking met zorgaanbieders onderling.** Het merendeel (61%) is het eens met de stelling, een aanzienlijk deel (30%) is het oneens. ***"De samenwerking onder de grote aanbieders wordt wel bevorderd. Er lijkt een "inner circle" te zijn, waarbij het moeilijk is om bij aan te sluiten."*** ***"Meer netwerkmogelijkheden zijn welkom."***	 N = 57

16.	**Er is voldoende inspraak en invloed mogelijk voor zorgaanbieders.** De respondenten zijn het grotendeels (72%) eens met de stelling, 7% is het zeer eens. Een deel (21%) is het oneens. ***"De regio/SWV staat open voor indienen agendapunten en neemt input van zorgaanbieders ook mee in verwerking van beleidsdocumenten."***	 N = 58
17.	**Er is een zinvolle overlegstructuur met andere zorgaanbieders.** De respondenten zijn het merendeels (69%) eens met de stelling. Een deel (27%) is het oneens. ***"Overleg met zorgaanbieders met dezelfde doelgroep en uit dezelfde gemeenten zou wenselijk zijn."***	 N = 55
18.	**Er kan snel ingespeeld worden op actualiteiten, knelpunten en toekomstige ontwikkelingen.** Driekwart van de respondenten is het eens met de stelling, een kwart is het oneens. ***"Uit de box denken blijft moeilijk voor de gemeente."***	 N = 56
19.	**Zorgaanbieders kunnen via gemeenten invloed uitoefenen op landelijke afspraken en keuzes die gemaakt worden door het Rijk.** Het merendeel is het oneens (68%) met deze stelling. Daarbij is een deel (10%) het zelfs zeer oneens. Een klein deel (22%) is het eens. ***"De zorgaanbieders moeten vaak maar accepteren wat er op landelijk niveau bedacht wordt."***	 N = 50

20.	**Er is sprake van een transparant besluitvormingsproces, waarbij de overwogen alternatieven bekend, onderzocht en afgewogen zijn.** Driekwart van de respondenten is het eens met de stelling, een kwart is het oneens. *''Aanbieders worden in de overleggen wel geïnformeerd. Mag nog wel iets meer transparantie zijn m.b.t. de overwogen alternatieven.''*	 N = 57
21.	**Er is sprake van heldere en tijdige communicatie richting alle relevante stakeholders.** De respondenten zijn het grotendeels (84%) eens met deze stelling. De minderheid (14%) is het oneens. *''Via overleggen en Pleio.''*	 N = 58
22.	**Zorgaanbieders worden voldoende geïnformeerd en geconsulteerd.** De respondenten zijn het grotendeels (82%) eens met deze stelling, vier respondenten zijn het zeer eens (7%). De minderheid (11%) is het oneens.	 N = 57
23.	**Inwoners worden voldoende geïnformeerd en geconsulteerd.** De respondenten zijn verdeeld over deze stelling. De meerderheid (61%) is het eens, maar een aanzienlijk deel (39%) is het oneens met de stelling.	 N = 46

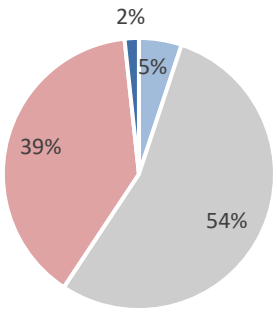
24.	**Er is ruimte voor lokaal maatwerk waar dat gewenst is.** De respondenten zijn het grotendeels (76%) eens met deze stelling. De minderheid (17%) is het oneens. ***"Ja, maar dat komt omdat we die ruimte nemen."***	 N = 58
25.	**Er is sprake van flexibiliteit om afspraken bij te stellen of incidenteel af te wijken waar dat noodzakelijk is.** De respondenten zijn het grotendeels (80%) eens met deze stelling. De minderheid (18%) is het oneens. ***"Niet alle Wmo consulenten gaan hiermee akkoord."***	 N = 56
26.	**Het samenwerkingsverband versterkt het onderlinge vertrouwen tussen zorgaanbieders en gemeenten.** De respondenten zijn het grotendeels (80%) eens met deze stelling. Zes respondenten (10%) zijn het zeer eens. Datzelfde aantal (10%) is het oneens.	 N = 59
27.	**Het samenwerkingsverband bevordert een constructieve samenwerking tussen gemeenten en zorgaanbieders, met respect voor en werkelijke interesse in elkaar.** De respondenten zijn het grotendeels (76%) eens met deze stelling. Zes respondenten (12%) zijn het zeer eens. Datzelfde aantal (12%) is het oneens. ***"Het samenwerkingsverband zorgt er ook voor dat doordat de inkoop centraal geregeld is, het contact minder intensief is tussen gemeenten en zorgaanbieders."***	 N = 57

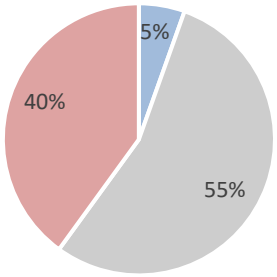
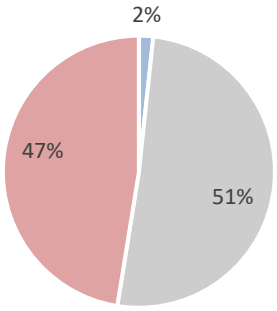
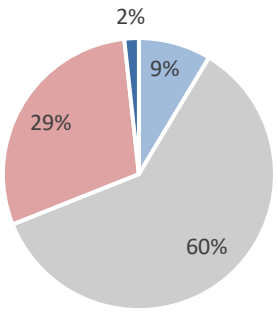
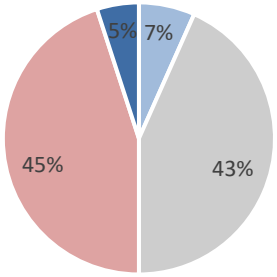
28.	**Zorgaanbieders kunnen en durven hun zorgen uit te spreken.** De respondenten zijn het grotendeels (83%) eens met deze stelling. Zes respondenten (8%) zijn het zeer eens. Een kleiner aantal (7%) is het oneens. ***"Met vragen kunnen we terecht."***	 N = 59
29.	**Zorgaanbieders voelen zich door elkaar gehoord en gesteund.** Driekwart van de respondenten is het eens met de stelling, een kwart is het oneens. ***"Als ze dit contact zelf opzoeken wel. Het wordt onvoldoende in het samenwerkingsverband gelegd."***	 N = 57

5.3. Terugblik verbeterpunten uit evaluatierapport 2018

Op basis van de evaluatie van Key Groep in 2018 zijn meerdere verbeterpunten reeds geëvalueerd. Daarbij hebben de respondenten ook nieuwe aandachtspunten aangegeven. In de huidige evaluatie van 2021 zijn deze verbeter- en aandachtspunten in combinatie met de voortgang (opnieuw) geëvalueerd.

- Het verbeterpunt is zodanig verbeterd dat er geen sprake meer van is.
- Er zijn verbeterslagen gemaakt, maar het kan nog steeds beter.
- Het verbeterpunt is hetzelfde gebleven.
- Het verbeterpunt is een knelpunt geworden.

30.	**Dynamiek aan de overlegtafels bevorderen met als doel het stimuleren van innovatie en kwaliteit bij zorgaanbieders.** Het merendeel (54%) van de respondenten vindt dat er verbeterslagen zijn gemaakt, maar het kan beter. Een aanzienlijk deel (39%) vindt dat het verbeterpunt hetzelfde is gebleven. Een klein deel is verdeeld, 2% vindt dat het verbeterpunt een knelpunt is geworden en 5% vindt dat er juist geen sprake meer is van het verbeterpunt. ***"Kan en mag vaker overlegt worden en input opgehaald worden bij zorgaanbieders."***	 N = 59

31.	**Het verbeteren van stuurinformatie om meer financiële grip te krijgen.** Het merendeel (55%) vindt dat het verbeterpunt deels verbeterd is, maar dat het nog beter kan. Een aanzienlijk deel (40%) vindt dat het verbeterpunt hetzelfde is gebleven. Een klein deel (5%) vindt het verbeterpunt zodanig verbeterd dat er geen sprake meer van is. ***"De kunst is vooral heel veel vertrouwen te hebben in je zorgaanbieders als gemeenten."***	 N = 55
32.	**Het delen van kennis tussen zorgaanbieders.** De meningen onder de respondenten zijn verdeeld. De meerderheid (51%) vindt dat het verbeterpunt verbeterslagen heeft gemaakt, maar dat het beter kan. Een aanzienlijk deel (47%) vindt dat het verbeterpunt hetzelfde is gebleven. ***"Corona heeft fysiek contact onmogelijk gemaakt, waardoor de interactie met collega zorgaanbieders beperkt is geweest."***	 N = 59
33.	**Kwaliteitsmonitoring.** De meningen onder de respondenten zijn verdeeld. Het merendeel (60%) vindt dat er verbeterslagen zijn gemaakt, maar dat het nog beter kan. Vijf respondenten (9%) vinden dat er geen sprake meer is van een verbeterpunt. Een kleiner deel (29%) vindt dat het verbeterpunt hetzelfde is gebleven, met 1 respondent (2%) die vindt dat het verbeterpunt een knelpunt is geworden. ***"In 2022 wordt er ook gekeken naar kwaliteitscertificaten die de instelling heeft. Dat is een verbeterpunt."***	 N = 58
34.	**Vermindering van administratieve lasten.** De meningen zijn verdeeld over de respondenten. Het grootste deel (45%) vindt dat het verbeterpunt hetzelfde is gebleven, met 5% die zelfs vindt dat het verbeterpunt een knelpunt is geworden. Een aanzienlijk deel (43%) vindt dat er verbeterslagen zijn gemaakt, maar het kan beter. Vier respondenten (7%) vinden dat er geen sprake meer is van een verbeterpunt. ***"Landelijke uniformering van producten en codes zou werkelijk de beoogde vermindering opleveren."***	 N = 60

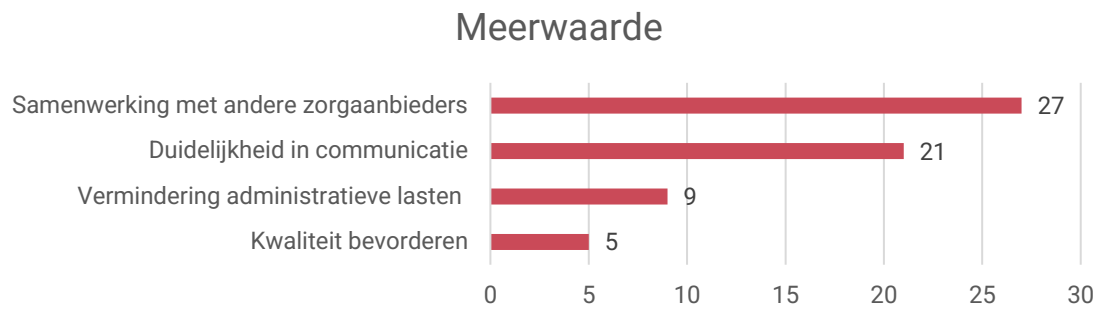
5.4. Vooruitblik op centrumregeling 2024

Onderstaande vragen zijn open vragen waarbij de respondent meerdere antwoorden in één vraag kon toelichten. Daarbij zijn er ook een paar respondenten die 'niet van toepassing' hebben ingevuld. Hierdoor is de frequentie van het aantal gegeven antwoorden per thema hoger of lager dan het totaal aantal respondenten.

35.

Wat zijn volgens u (op dit moment) de belangrijkste punten van meerwaarde van het samenwerkingsverband? Motiveer uw keuze

Het belangrijkste punt van meerwaarde is volgens de respondenten de samenwerking met andere zorgaanbieders. Hieronder valt ook het delen van de krapte op de arbeidsmarkt. Tevens werd duidelijkheid in communicatie aangegeven, waaronder ook het hebben van één aanspreekpunt, intervisiebijeenkomsten en eenduidigheid voor cliënten werd benoemd. Voornamelijk de gezamenlijke inkoop zorgt voor een vermindering in de administratieve lasten van de zorgaanbieders. Als laatste aspect werd ook benoemd dat de kwaliteit wordt bevorderd door middel van de centrumregeling.

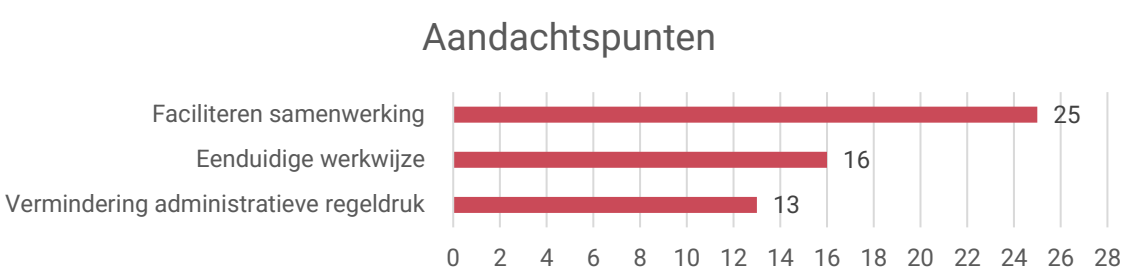


N=61

36.

Wat zijn volgens u (op dit moment) de belangrijkste aandachtspunten van het samenwerkingsverband? Motiveer uw keuze

De respondenten geven aan dat het belangrijkste aandachtspunt van de centrumregeling gaat over het faciliteren van de samenwerking tussen zorgaanbieders. De samenwerking binnen de centrumregeling wordt gewaardeerd, maar hierbij wordt aangestipt dat de gemeente(n) een grotere rol kunnen spelen in het faciliteren van de samenwerking. Ook hechten zorgaanbieders waarde aan het faciliteren van een betere samenwerking tussen de gemeente(n) en de zorgaanbieder(s). Hierbij kan worden gedacht aan het organiseren van overlegtafels, momenten waarop ervaringen uitgewisseld kunnen worden met andere zorgaanbieders en het benoemen van een vast aanspreekpunt. Het tweede aandachtspunt wat veelvuldig wordt benoemd, betreft het streven naar een eenduidige werkwijze vanuit de gemeente(n). Waarbij de centrumregeling al voor eenduidigheid zorgt, moeten processen en werkwijzen (nog) meer geharmoniseerd en geüniformeerd worden. Het derde aandachtspunt gaat over het verminderen van de administratieve regeldruk. Hierbij geven respondenten aan het belangrijk te vinden dat de gemeente vertrouwen heeft in de zorgaanbieders. Het gebrek aan vertrouwen zorgt namelijk bij de zorgaanbieders voor meer administratieve verantwoording.



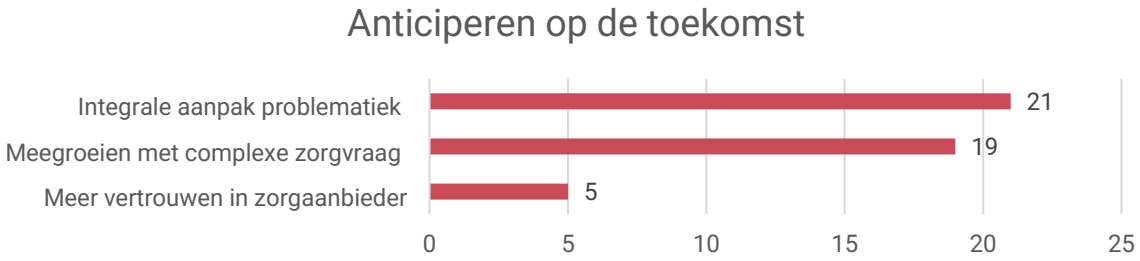
N=61

37.

Wat zijn volgens u ontwikkelingen waarop het samenwerkingsverband de aankomende drie jaar zou moeten anticiperen? Motiveer uw keuze

De ontwikkelingen waarop de centrumregeling volgens de respondenten moet anticiperen is divers. Een groot gedeelte van de respondenten geeft aan dat zij graag ontwikkelingen willen zien in de integrale aanpak van problematiek. Hieronder worden thema's als het delen van krapte op de arbeidsmarkt en kennis deling genoemd.

Daarnaast geeft een aanzienlijk deel van de respondenten aan het belangrijk te achten om te focussen op het meegroeien met de complexe zorgvraag van cliënten. Volgens respondenten wordt hier momenteel nog niet voldoende op ingespeeld. Het laatste onderwerp betreffende meer vertrouwen in de zorgaanbieders werd minder vaak benoemd door respondenten. Dit onderwerp werd wel eerder in de aandachtspunten van de centrumregeling benoemd.

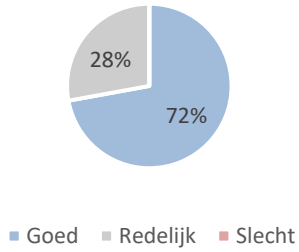


N=61

38.

Hoe heeft u de communicatie vanuit zorginkoop ervaren in de afgelopen coronaperiode, bijvoorbeeld over de meerkostenregeling?

De meerderheid van respondenten geeft aan de communicatie vanuit zorginkoop te ervaren als goed (72%). Een kleiner deel (28%) geeft aan dit als redelijk ervaren te hebben. Geen van de respondenten heeft de communicatie als slecht ervaren. De mindere tevredenheid zat in de ervaring van onpersoonlijke benadering vanuit zorginkoop.



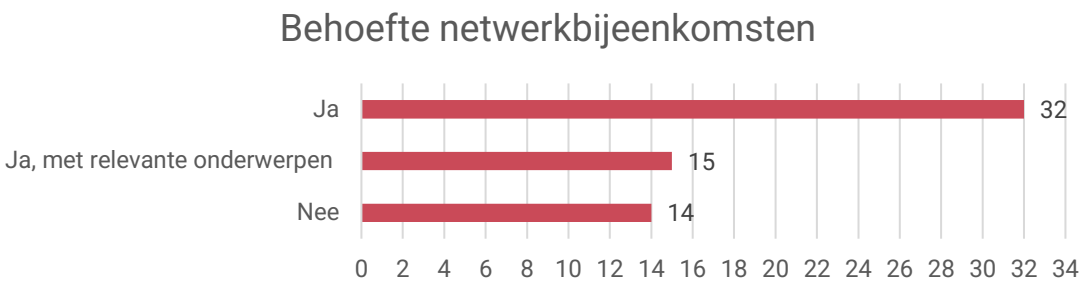
N=61

39.

Heeft u behoefte aan netwerkbijeenkomsten?

De meeste respondenten hebben behoefte aan netwerkbijeenkomsten, ongeacht welke thema's worden besproken. Een kleiner deel geeft aan alleen bij voor hen relevante thema's te willen aansluiten. Ongeveer een derde van de respondenten heeft geen behoefte aan netwerkbijeenkomsten.

De meerwaarde van de netwerkbijeenkomsten zit volgens de respondenten in kennisdeling en relatiemanagement.



40.	**Heeft u nog andere opmerkingen of zaken die u graag zou willen delen over de centrumregeling?** De antwoorden op deze vraag zijn te vinden in Bijlage 4.

6. Vergelijking uitkomsten evaluatierapport 2018

Wanneer de resultaten worden vergeleken met de evaluatie uitgevoerd door Key Groep in 2018, vindt men een grotendeels overeenkomstig beeld. In het evaluatierapport van 2018 is ervoor gekozen om de optie 'niet van toepassing' bij alle vragen als antwoordmogelijk te geven. In het rapport van 2021 is bewust de keuze gemaakt om deze antwoordmogelijkheid niet te geven, met uitzondering van één vraag (Gemeenten, vraag 12 – betreffende de dynamiek aan de overlegtafels). De reden voor deze keuze is om te voorkomen dat respondenten de desbetreffende antwoordoptie snel aanklikken, waardoor deze respons niet bruikbaar is. Wanneer een respondent echt geen antwoord op de vraag kon geven, heeft hij of zij de mogelijkheid gehad om dit in de toelichting te vermelden. Tijdens het opschonen van de data zijn deze antwoordmogelijkheden dan ook niet gebruikt bij het analyseren van de resultaten.

Overeenkomstig met het evaluatierapport 2018 worden in 2021 door de gemeenten de schaalvoordelen en collectieve inkoop als belangrijkste punt van meerwaarde van de centrumregeling genoemd. In 2018 werden ook lagere kosten genoemd, dit wordt in 2021 niet terug gezien. De zorgaanbieders zijn het veelal eens met hun respons uit 2018. De meerwaarde van de centrumregeling in 2021 zit volgens hen in een eenduidige werkwijze, het samenwerken en kennisdelen met andere aanbieders en een vermindering van de administratieve lasten. In 2018 werden dezelfde aspecten, behalve de vermindering van administratieve lasten, benoemd.

Uit de evaluatie van 2018 kwam het monitoren van kwaliteit als een belangrijk aandachtspunt. Volgens de antwoorden in 2021 zijn verbeterslagen gemaakt op het gebied van kwaliteitsmonitoring. Voorbeelden die hierbij zijn genoemd zijn de kwaliteitsmonitor en de kwaliteitskaart. Echter, men geeft wel aan dat hierbij nog verdere verbetering gewenst is op dit thema.

In 2018 gaf een aanzienlijk deel van de zorgaanbieders aan dat zij van mening zijn geen invloed uit te kunnen oefenen op de landelijke afspraken van het Rijk. In 2021 geeft nog altijd meer dan twee derde van de zorgaanbieders aan hierop geen invloed uit te kunnen oefenen. Een groot gedeelte van de zorgaanbieders heeft wel de behoefte om nauwer betrokken te zijn en te worden meegenomen in de op landelijk niveau gemaakte afspraken.

Onder de ambtenaren van de gemeente bleek in 2018 dat zij de dynamiek aan de overlegtafels verbeterd vonden ten opzichte van 2016. Uit het onderzoek in 2021 is geen verbetering naar voren gekomen betreffende dit thema. Dit komt mede door de COVID-19 crisis, waardoor respondenten niet of zeer beperkt de mogelijkheid hebben gekregen om overlegtafels bij te wonen.

Bijlagen

Bijlage 1: Vragenlijst gemeenten

Inleiding

Deze vragenlijst heeft betrekking op het samenwerkingsverband tussen de gemeenten van Brabant Noordoost-oost (Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis en Uden).

De vragenlijst bestaat uit drie onderdelen:
1. Een terugblik op het samenwerkingsverband in de afgelopen periode;
2. Een terugblik op de verbeterpunten uit het evaluatierapport 2018 (Key Groep, 6 april 2018);
3. Een vooruitblik, gebaseerd op het doel om vanaf 2024 de samenwerking Wmo door te ontwikkelen.

Het invullen van de vragenlijst kost u ongeveer **20 minuten** en is geheel anoniem.
Uw ingevulde antwoorden worden **tussentijds opgeslagen**, zodat u wanneer nodig ook op een later moment de vragenlijst verder af kunt maken.

Wij bedanken u bij voorbaat voor het invullen van de vragenlijst. Uw bijdrage is van groot belang voor een volledige evaluatie van de centrumregeling.

Algemene vragen

1. Bij welke gemeente werkt u?

Antwoordmogelijkheden: Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis, Uden

2. Wat is uw huidige functie binnen de gemeente?

Antwoordmogelijkheden: Portefeuillehouder, beleidsmedewerker RAO, kwaliteitsmedewerker, Wmo-consulent, afdelingshoofd zorg, teamleider zorg, programmamanager, directeur zorg, consulent team Beschermd Wonen, contractmanager team Inkoop & Contractmanagement

Onderdeel 1: Terugblik op de centrumregeling van de afgelopen periode

Geef aan in hoeverre u het eens (zeer mee eens tot zeer mee oneens) bent met de volgende stellingen en geef (optioneel) een toelichting van maximaal 100 woorden.

Antwoordmogelijkheden voor onderdeel 1:
- Zeer mee eens
- Eens
- Oneens
- Zeer mee oneens
- Mogelijkheid om uw antwoord toe te lichten (max. 100 woorden)

3. Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O draagt bij aan het verbeteren van de prijs/kwaliteitverhouding van de aangeboden hulp.

Onder dit thema vallen aspecten als:
- Het goedkoper kunnen inkopen van grotere volumes
- Het kunnen afdwingen van innovaties bij aanbieders
- Het kunnen maken van goede afspraken over de kwaliteit van zorg
- Het voorkomen van dubbele investeringen
- Het realiseren van schaalvoordelen voor aanbieders, die zich vertalen in een lagere kostprijs en een lager tarief voor gemeenten

4. Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O draagt bij aan het verlagen van de uitvoeringskosten van de gemeenten met betrekking tot de samenwerking.

Onder dit thema vallen aspecten als:
- Het bundelen van mensen en middelen (binnen de samenwerking) en zo de inkoop en backoffice efficiënter uit te voeren.
- Het verminderen van overhead bij de gemeente omdat:
- Centraal contractafspraken worden gemaakt met aanbieders;
- Centraal contract- en relatiebeheer wordt uitgevoerd;
- Gezamenlijk geïnvesteerd wordt (door gemeenten) in expertise, kennis en inkoop.

5. Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O draagt bij aan het verhogen van de beschikbaarheid en continuïteit van ondersteuning.

Onder dit thema vallen aspecten als:
- Het waarborgen van de continuïteit van de infrastructuur voor de meer complexe en/of kostbare vormen van ondersteuning
- Het behouden van specifieke kennis, ervaring en ruimte voor (wetenschappelijk) onderzoek bij de meer complexe en/of kostbare vormen van ondersteuning;
- Het verhogen van de voorspelbaarheid van de kosten over de meer complexe en/of kostbare vormen van ondersteuning
- Het beperken van wachtlijsten
- Het vergroten van de keuzevrijheid voor de inwoners

6. Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O draagt bij aan het bereiken van transformatiedoelen.

Onder dit thema vallen aspecten als:
- Een goede verbinding tussen de drie decentralisaties (Wmo, Jeugdweg en Participatiewet)
- Het verbeteren van de integraliteit.
- Integrale zorg waarbij verschillende disciplines en aanbieders betrokken zijn
- Een goede aansluiting op de lokale basisinfrastructuur
- Een goede aansluiting op andere (boven) regionale samenwerkingsverbanden (bijvoorbeeld Jeugd)
- Het in staat stellen van de gemeente om de beoogde transformatiedoelen te bereiken.
- De uitvoering van de pilots, bijvoorbeeld 'Van zorg naar werk'.
- Samenwerkingsagenda gemeenten en zorgverzekeraars.

7. Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O kent een efficiënte en effectieve overleg- en besluitvormingsstructuur.

Onder dit thema vallen aspecten als:
- Het minimaliseren van bestuurlijke drukte
- Voldoende inspraak en invloed voor alle gemeenten
- Het snel kunnen inspelen op actualiteiten en knelpunten
- Het kunnen inspelen op toekomstige ontwikkelingen
- Het komen tot heldere en eenduidige afspraken
- Het voortvarend implementeren van afgesproken verbeteringen
- Het invloed uitoefenen op landelijke afspraken en keuzes die gemaakt worden door het Rijk

8. Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O kenmerkt zich door transparante communicatie en besluitvorming.

Onder dit thema vallen aspecten als:
- Een transparant besluitvormingsproces, waarbij de overwogen alternatieven bekend, onderzocht en afgewogen zijn
- Een heldere en tijdige communicatie richting alle relevante stakeholders
- Het voldoende informeren en consulteren van aanbieders en inwoners

9. Binnen het samenwerkingsverband Wmo BNO-O is er ruimte voor lokale beleidskeuzes, monitoring en evaluatie.

Onder dit thema vallen aspecten als:
- Het versterken van de positie van lokale bestuurlijk verantwoordelijken
- Een goede en tijdige verantwoording binnen de gemeente

- Mogelijkheden voor gemeenten om lokaal maatwerk te bieden waar dat gewenst is
- Flexibiliteit om afspraken te stellen of incidenteel af te wijken waar dat nodig is

10. Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O bevordert het vertrouwen, het werkklimaat en de sfeer.

Onder dit thema vallen aspecten als:
- Het versterken van het onderlinge vertrouwen
- Het bevorderen van constructieve samenwerking, met respect voor en werkelijk interesse in elkaar
- Het durven en kunnen uitspreken van zorgen van individuele gemeenten
- Gemeenten voelen zich door elkaar gehoord en gesteund

Onderdeel 2: Een terugblik op de verbeterpunten uit het evaluatierapport 2018

De centrumregeling werd door alle gemeenten als positief ervaren en droeg duidelijk bij aan het verbeteren van de prijs/kwaliteitverhouding van zorg, verlaging van de uitvoeringskosten, hoge beschikbaarheid van zorg en meer integraliteit. De samenwerking kenmerkt zich door een positief werkklimaat met ruimte voor lokaal beleid, transparantie in communicatie en besluitvorming en effectief overleg.

De volgende vragen hebben betrekking op verbeterpunten uit het evaluatierapporten van 2016 en 2018. We zijn benieuwd naar uw mening over de voortgang van deze punten.

Invulinstructie:
Geef aan in hoeverre u vindt dat het beschreven verbeterpunt is veranderd in de afgelopen tijd met behulp van de volgende antwoord mogelijkheden:
- Het verbeterpunt is zodanig verbeterd dat er geen sprake meer van is.
- Er zijn verbeterslagen gemaakt, maar het kan nog steeds beter.
- Het verbeterpunt is hetzelfde gebleven.
- Het verbeterpunt is een knelpunt geworden.
- Mogelijkheid om uw antwoord toe te lichten (max. 100 woorden).

De afwijkingen op de standaard antwoordmogelijkheden zijn per vraag aangeduid.

11. Bevorderen van integraliteit tussen de decentralisaties onderling en onderwijs.

Toelichting: De situatie in 2016 bevorderde onvoldoende een goede verbinding tussen de drie decentralisaties. In 2018 werd geconstateerd dat op dit punt nog te weinig verbeteringen hebben plaatsgevonden. De processen tussen Wmo, Jeugdwet en de Participatiewet zijn nog teveel gescheiden.
Bij deze vraag is het verplicht gesteld om het antwoord toe te lichten.

12. Bevorderen van dynamiek aan de overlegtafels met als doel het stimuleren van innovatie en kwaliteit bij aanbieders.

Toelichting: In 2018 werd aangegeven dat stappen zijn gezet t.b.v. de dynamiek aan de overlegtafels. Dit onderwerp vroeg echter nog verbetering en een betere doorvoering. Wij vragen u om te proberen uw antwoord zo min mogelijk te laten beïnvloeden door de beperkingen in verband met de maatregelen rondom het coronavirus.
Bij deze vraag is de antwoordmogelijkheid ‘’niet van toepassing’’ toegevoegd.

13. Indien u heeft deelgenomen aan de overlegtafels, wat heeft dit voor u opgeleverd?

Toelichting: Deze vraag hoeft u alleen te beantwoorden indien u deel heeft genomen aan de overlegtafels.
Hierbij was een open antwoordmogelijkheid van toepassing

14. Het verbeteren van sturingsinformatie om meer financiële grip te krijgen.

Toelichting: Gemeenten ervaarden in 2018 een verbetering op gebied van financiële grip. Op dit gebied konden echter wel meer stappen in gemaakt worden. Een voorbeeld is meer proactief reageren en meer informatie verzamelen over de inzet financiële middelen aan de cliëntkant.

15. Besluitvormingsproces: verbeteren van de cyclus en doorlooptijd, vergroten van de invloed van individuele gemeenten en verbeteren tijdigheid/beschikbaarheid sturingsinformatie.

Toelichting: De gemeente Oss neemt vaak het voortouw bij de oplevering van stukken. Dit is in de loop der tijd zo ontstaan, maar het is goed taken weer beter te verdelen. Gemeenten zien ruimte voor verbetering in de tijdigheid en beschikbaarheid van informatie.

16. Betere taakverdeling: verbeteren van de verdeling van taken tussen de centrumgemeente en de regiogemeenten.

Toelichting: In 2018 werd als aandachtspunt aangegeven dat er een betere taakverdeling dient te komen tussen de centrumgemeente en de regiogemeenten.

17. Meer ruimte voor lokale verschillen: verbeteren van de balans tussen regionale bepalingen en regionale keuzen.

Toelichting: In de evaluatie van de centrumregeling in 2018 is aangegeven dat er meer duidelijkheid moet komen tussen lokale en regionale taken, keuzes en bepalingen. Ook zijn er verbetermogelijkheden t.a.v. de vertaling van lokaal naar regionaal beter geconstateerd.

18. Sturen op kwaliteit.

Toelichting: In de evaluatie van de centrumregeling 2018 werd benadrukt dat de kwaliteit beter getoetst kan worden. Ook is er behoefte aan meer inzicht in de geleverde kwaliteit.

19. Anticiperen op de decentralisatie van beschermd wonen en maatschappelijke opvang

Toelichting: In 2018 gaven gemeenten aan dat er geanticipeerd diende te worden op de decentralisatie van beschermd wonen en maatschappelijke opvang.

Onderdeel 3: Een vooruitblik op borging en doorontwikkeling van de samenwerking op het gebied van Wmo 2024

Invulinstructie:
Noem per vraag maximaal vier concrete punten van meerwaarde of aandacht en licht uw keuze toe in maximaal 100 woorden.
Deze vragen zijn gesteld als een open vraag.

20. Wat zijn volgens u (op dit moment) de belangrijkste punten van meerwaarde van het samenwerkingsverband?
21. Wat zijn volgens u (op dit moment) de belangrijkste aandachtspunten m.b.t. het samenwerkingsverband?
22. Wat zijn volgens u ontwikkelingen waarop de centrumregeling de aankomende drie jaar zou moet anticiperen?

Overige vragen

Deze vragen zijn gesteld als een open vraag.

23. Heeft u behoefte aan netwerkbijeenkomsten?
24. Heeft u nog andere opmerkingen of zaken die u graag zou willen delen m.b.t. de centrumregeling?

Einde evaluatie

Dank u wel voor het invullen van deze enquête!

Bijlage 2: Toelichtingen respondenten – Gemeenten

Onderdeel 1: Terugblik op de centrumregeling van de afgelopen periode
Vraag 3: Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O draagt bij aan het verbeteren van de prijs/kwaliteitverhouding van de aangeboden hulp. - Hier liggen wel verbetermogelijkheden met name op de kwaliteitstoetsing, in samenwerking met beleid + minder aanbieders toelaten. - Maar wel tot op een zeker hoogte. Prijzen staan vaak vast. Schaalvoordelen zijn er bijna niet. - Inkoop en aanbesteding is een specifieke expertise - gewenst is het positioneren van een inkoopbureau in de regio op het gebied van Wmo en Hv. - Of het samenwerkingsverband werkt, ligt aan wie je het vraagt. Beleid heeft mogelijke andere normen/verwachtingen als uitvoering. - Het samenwerkingsverband draagt zeker bij aan prijs/kwaliteit, hoewel toezicht op kwaliteit nu nog minimaal in beeld is. - Innovaties bij aanbieders blijven te beperkt. Initiatieven liggen te veel bij de betrokken gemeenten. Voldoende kwaliteit is ook een aandachtspunt - grotere volumes inkopen en prijsafspraken is voordeel van de centrumregeling. Het kunnen afdwingen van innovaties is hiervoor niet het goede middel Vraag 4: Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O draagt bij aan het verlagen van de uitvoeringskosten van de gemeenten met betrekking tot de samenwerking. - De verlaging van uitvoeringskosten vindt alleen dan plaats, als er een sterk inkoop- en expertise team staat. - Dit is een meerwaarde. Mis soms wel de terugkoppeling van deze uitvoering (contract-afspraken en -beheer, hoe is de relatie). - Inkoop gez. geregeld is handiger. Maar v.w.b. efficiëntie voor de backoffice vraag ik me af. - Zeker waar. Dit scheelt veel voor de aangesloten gemeenten. - Er is nog geen conclusie te trekken over relatie uitvoeringskosten lokale gemeenten. Vraag 5: Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O draagt bij aan het verhogen van de beschikbaarheid en continuïteit van ondersteuning. - Eens, als dat ook in de opdracht zit; deze ondersteuning is echter van meerdere externe factoren afhankelijk. - Op dit moment wachtlijsten bij zorgaanbieders, ik zie niet wat het BNO hier aan doet. - Bw en opvangvormen hebben omvang nodig om te kunnen bestaan, daarom regionaal. Wel nog betere spreiding in regio nodig. - Voor complexe ondersteuning hangt veel samen met de kennis van lokale consulenten, er is geen regionaal expertiseteam. - Denk dat de beschikbaarheid en continuïteit op dit moment meer afhankelijk is van het te kort aan zorgpersoneel. - Voor de reguliere zorg zeker. Voor de complexere zaken vraag ik het me af. - Behoud regionaal vangnet, bovenlokale voorzieningen, is belangrijkste taak Vraag 6: Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O draagt bij aan het bereiken van transformatiedoelen. - Dit is nu meer lokale verantwoordelijkheid. Verbetersuggestie Regionaal aanscherpen van de producten Individuele ondersteuning en dagbesteding - Ik merk dat er vaak nog steeds in de verschillende pilaren wordt gewerkt. - Het is belangrijk om een goede focus en opdracht te leggen bij samenwerking. - Ik denk dat integraliteit lokaal begint. Regionaal voegt hier nog eens een extra schotje aan toe - Verbinding tussen 3 decentralisaties: Nee. Aansluiting op lokale basis: Ja. Pilots: Ja - Zou mooi zijn als (een groep van) zorgaanbieders zelf hun innovatie(voorstellen) zouden presenteren. - Ik zie niet dat dit samenwerkingsverband Wmo bijdraagt aan integraliteit. - Integraliteit blijft lastig te realiseren. Zo ook opplussen basisinfrastructuur - Dit hoeft niet noodzakelijkerwijs zo te zijn.

- De Wmo zelf is al te veel in stukjes gehakt (BW/MO, HV); aansluiting bij P-wet en jeugd is er niet of niet merkbaar

Vraag 7: Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O kent een efficiënte en effectieve overleg- en besluitvormingsstructuur.

- Werkt heel goed voor BW en MO, voor de reguliere Wmo scherpe en beperkte ontwikkeldoelen regionaal nodig
- Voor dit onderwerp geldt - wat is de opdracht die aan het samenwerkingsverband wordt meegegeven. Hoe duidelijker de opdracht, hoe efficiënter.
- Passend bij de schaal van regionale voorzieningen. Lokaal niet efficiënt en vrees ook niet effectief
- Inspraak is prima, inspelen op ontwikkelingen redelijk. Efficiënt is het niet altijd, lokale verschillen zijn soms groot.
- We reageren wel op landelijke afspraken indien we dit nodig achten, maar invloed uitoefenen? (Dit moet vooraf gebeuren.)
- alle losse stukjes (zie 6) leiden tot veel overleggen; de traagste bepaalt het tempo en remt voorlopers af

Vraag 8: Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O kenmerkt zich door transparante communicatie en besluitvorming.

- Het zou fijn zijn als communicatie vanuit het samenwerkingsverband standaard breder naar de lokale gemeente wordt gecommuniceerd.
- Transparant in besluitvorming ja, niet naar alle stakeholders, want vergt ander samenspel tussen lokaal en regionaal.

Vraag 9: Binnen het samenwerkingsverband Wmo BNO-O is er ruimte voor lokale beleidskeuzes, monitoring en evaluatie.

- Dit kan beter; met name transformatiedoelen lokaal oppakken, wel gezamenlijk inkoop en contractmanagement voor reguliere Wmo.
- Prettige samenwerking met collega's waarbij we regionaal samenwerkingsvoordeel hebben en (indien nodig) lokale keuze vrijheid.
- Het vergt wel lef om af te wijken van de gezamenlijke norm en werkwijze.

Vraag 10: Het samenwerkingsverband Wmo BNO-O bevordert het vertrouwen, het werkklimaat en de sfeer.

- Digitaal vergaderen hindert het informele contact, daardoor soms minder afstemming vooraf en tussendoor.
- Dit zou wel jaarlijks onder de aandacht moeten blijven.
- Vanuit mijn functie ervaar ik goede samenwerking. Soms kritisch, maar dat is ook goed.
- Prettige samenwerking met respect voor ieders inbreng en standpunt.
- Ik zit in een 2-tal regionale overleggen en herken bovengenoemde wel.
- Vooral doordat de ambtenaren elkaar al lang kennen en onderling relaties hebben opgebouwd. Ligt minder aan de regeling zelf.

Onderdeel 2: Een terugblik op de verbeterpunten uit het evaluatierapport 2018

Vraag 11: Bevorderen van integraliteit tussen de decentralisaties onderling en onderwijs.

- Vanuit de regionale functie merk ik de integraliteit met name i.s.m. Oss (we zijn ook deels Oss). Andere gemeenten minder.
- Nu elke decentralisatie zijn weg wel heeft gevonden is er meer tijd om de integrale gedachte vorm te geven (maar moet ook in praktijk worden gebracht).
- ik ken het rapport van 2018 niet. Maar processen tussen Wmo, JW en PW zijn nog steeds gescheiden. Dat is inherent aan de AVG.
- Dit punt is onder de aandacht, maar blijft lastig i.v.m. inkoop en regioverschillen. Lokaal liggen er nog veel kansen (integraal werken)
- Dit betreft een lokale uitdaging en kunnen we regionaal oplossen. wel hebben we steeds meer regionale afstemming over wat we lokaal doen op dit gebied
- Het is een omvangrijk proces om dit vorm te geven, hiervoor is heel veel capaciteit nodig die er niet is. Jeugd en P-wet voelen geen noodzaak.
- De integraliteit tussen de drie wetten is nog steeds geen vanzelfsprekendheid. Iedereen is zich bewust dat dit beter moet, maar 'hoe' is lastig
- De verbinding tussen de drie decentralisaties dient nog verder vorm te krijgen
- De centrumregeling werkt in de kolom, niet integraal

Vraag 12: Bevorderen van dynamiek aan de overlegtafels met als doel het stimuleren van innovatie en kwaliteit bij aanbieders

- Wegens corona zijn er weinig overlegtafels geweest.
- Wat er aan de overlegtafels gebeurt weet ik niet. (Wie zit er aan tafel? Wat wordt er besproken? Sfeer?).
- De inhoudelijke overlegtafels worden goed bezocht door gemeenten en ketenpartners. Hier kan nog meer uitgehaald worden.
- Zorgaanbieders kunnen hierin een actievere rol pakken.
- Aanbieders kijken te veel of er vanuit een eigen belang wat te halen is.
- Kan echt efficiënter, neem beslissingen!!
- Ligt met name aan bereidheid van collega's uit lokale gemeenten om zich ervoor in te zetten. Leidt tot vertraging.

Vraag 13: Indien u heeft deelgenomen aan de overlegtafels, wat heeft dit voor u opgeleverd?

- Meer kennis en inzicht in positie en werk zorgaanbieders. Goede contacten.
- Inzicht in waar aanbieders mee te maken hebben. Veel verschillende vormen bureaucratie vanuit elke gemeente.
- Ik kon vragen stellen en horen wat er bij andere gemeenten speelt.
- Begrip over elkaars standpunten, consensus bereiken, één communicatiekanaal, minder administratieve lasten.
- Snellere afstemming en inzet.
- Samenwerking en onderlinge kennismaking van zorgaanbieders.
- Slechts één overlegtafel bijgewoond. Daarin werd vooral gezonden en was er weinig sprake van een dialoog met de zorgaanbieders.
- Inzicht in de verschillen tussen aanbieders, ieder heeft een eigen dynamiek (kracht).
- Inhoudelijk sparren, meer inzicht in elkaar.
- Contact met aanbieders, ophalen van ideeën.
- Inzage van wat aanbieders van gemeenten nodig hebben maar niet vanzelfsprekend krijgen.

Vraag 14: Het verbeteren van sturingsinformatie om meer financiële grip te krijgen.

- Momenteel loopt een verbeteractie voor de Wmo monitor. Ik ben voor Uitgebreide dashboards als lokale verantwoordelijkheid MUV BW en MO.
- De financiën kunnen nog actueler en inhoudelijk meer geduid worden. Daarnaast zou een digitaal overzicht handig zijn. Hier wordt overigens aan gewerkt.
- De monitor kan hier een bijdrage aan leveren, evenals de doorontwikkeling van de Wmo producten. Proces is nu in gang gezet.
- Vooral zicht op de kwaliteit van de inzet financiële middelen ontbreekt.

- De eerste stappen naar doelgericht indiceren zijn net bedacht, nog niet gezet.

Vraag 15: Besluitvormingsproces: verbeteren van de cyclus en doorlooptijd, vergroten van de invloed van individuele gemeenten en verbeteren tijdigheid/beschikbaarheid sturingsinformatie.

- Initiatief voor agendapunten komt vaker van andere gemeente. Samenwerking op thema is beter verdeeld.
- Bijvoorbeeld pas sinds dit jaar is Regioteam BW/MO losgeknipt van lokale Wmo Oss. Sturingsinformatie ontbreekt ook richting uitvoering en manager nog steeds.
- Zoals ik zie vanuit de 2 overleggen waaraan ik deelneem, neemt Oss vaak het voortouw. Is ook een grotere gemeente, met meer capaciteit.
- Er is een duidelijk structuur en stukken worden eerder dan voorheen aangeleverd. Dit biedt meer tijd voor lokale afstemming.
- Stukken worden in samenwerking met elkaar geschreven.
- Er is verbetering zichtbaar, maar er nog is vanuit de regio nog steeds erg weinig capaciteit om in te zetten voor de regio.
- Als regiogemeente ben ik blij dat Oss het voortouw neemt, wij hebben niet de capaciteit dit te doen. Snap dat dit voor Oss soms te veel werk oplevert.
- Ook wel afhankelijk van onderwerp maar efficiency is hier ook aan de orde.
- Sturingsinformatie is pas mogelijk als er SMART-doelen zijn gesteld (en die zijn er vaak niet).

Vraag 16: Betere taakverdeling: verbeteren van de verdeling van taken tussen de centrumgemeente en de regiogemeenten.

- De inzet om stukken op te leveren, zaken uit te werken vanuit individuele gemeenten is minimaal. Te Weinig tijd en capaciteit is het argument.
- Ben niet op de hoogte waar sec de taken liggen van de regio gemeente / centrumgemeente
- Dit jaar project gestart vanuit Oss om dit voor BW/MO verder vorm te geven
- De centrumgemeente heeft nu een duidelijke coördinerende rol. Vanuit deze rol worden lokale gemeenten betrokken. Goede samenwerking!
- Weinig capaciteit bij alle beleidsmedewerkers.
- Vergt capaciteit beschikbaar stellen van lokale gemeenten. Dat gebeurt niet altijd of onvoldoende

Vraag 17: Meer ruimte voor lokale verschillen: verbeteren van de balans tussen regionale bepalingen en regionale keuzen.

- Bij het RAO BW is dat geloof ik geen probleem meer en goede afspraken over gemaakt. Bij het RAO Wmo is hier geloof ik wel nog aandacht voor nodig.
- Dit komt bij ieder vraagstuk weer terug. Samen kijken we hoe we hier invulling aan kunnen geven.
- Het regionale beleidskader en de ontwikkelagenda bevatten acties die lokaal uitgevoerd moeten worden. Voorstel is een kleine haalbare regionale agenda.
- Mentale druk om 'met elkaar hetzelfde te doen' vanuit politiek is groot. Niet altijd ervaren wethouders om daar tegenin te durven gaan.

Vraag 18: Sturen op kwaliteit.

- Verbetersuggestie: steekproefsgewijs toevoegen van inhoudelijk beleidsadviseur aan de contractgesprekken voor borging van beleidslijn in contractgesprek.
- Trajectplannen blijven grootste knelpunt.
- Is kwaliteit van zorg(aanbieder) te toetsen via aantal personen in zorg, type zorg, tijd in zorg? Zijn dit de juist indicatoren voor kwaliteit of CEO?
- Er zijn verbeteringen t.a.v. Kwaliteit sinds 2018, lokaal gezien dan. Regionaal heb ik geen idee.
- Er is geïnvesteerd in kwaliteit (bv kwaliteitskader). Dit is een punt dat altijd in beweging blijft en dus doorlopend aandacht nodig heeft.
- Regionaal kwaliteitskader.
- Kwaliteitskader is gerealiseerd, kwaliteit kan altijd beter maar al veel gedaan.
- Ambtelijk is een begin gemaakt om beter te kunnen meten. Aanbieders reageren zeer wisselend.
- Oorzaak ook corona.

- Kwaliteitskader is aangescherpt; verder vraagt het van gemeenten om doelgericht te gaan indiceren, meetbaar maken van te behalen resultaten.

Vraag 19: Anticiperen op de decentralisatie van beschermd wonen en maatschappelijke opvang
- Dit jaar is project doorontwikkeling Regioteam BW/MO gestart vanuit Oss, richting regio.
- Hier wordt goed op geanticipeerd, er wordt echt werk van gemaakt. Het moet duidelijk zijn dat er een lokale opgave ligt!
- Onze regio staat er positief voor en is klaar voor de transformatie. Hieruit concludeer ik dat de regio goed heeft geanticipeerd.
- Dit punt is door de regio voortvarend opgepakt. We zitten vol in deze transformatie. Daar zijn we de komende 5 - 10 jaar nog mee bezig.

Onderdeel 3: Een vooruitblik op borging en doorontwikkeling van de samenwerking op het gebied van Wmo 2024

Bij onderdeel 3 (vraag 20, 21 en 22) zijn de toelichtingen niet opgenomen in deze bijlage, omdat de antwoorden zijn gecodeerd en uitgebreid uitgelegd in de resultaten sectie.

Overige vragen

Vraag 22 en 23 zijn in de resultaten sectie uitgebreid uitgelegd. De overige toelichtingen geven geen aanvullende waardevolle informatie.

Vraag 24: Heeft u nog andere opmerkingen of zaken die u graag zou willen delen m.b.t. de centrumregeling?
- Nu ligt in het RAO Wmo veel focus op monitoren van de transformatie. Omdat dit erg complex is regionaal komen we niet goed toe aan de meer fundamentele vragen van gezamenlijke inkoop en contractmanagement en sturen op kwaliteit.
- Op contractueel gebied zouden wij als Landerd graag meer ondersteuning willen zien. Wanneer er sprake is van een conflict met een aanbieder over uren levering of welk product, zouden wij graag gesteund willen worden door de inkoop. Zij hebben immers zicht op de inhoud van de contracten.
- Hopelijk gaan we geen rare sprongen maken die veel administratieve lasten met zich mee gaan brengen.
- Kijk wat breder naar de regio - Jeugd kent ook een inkoopbureau. Waar kunnen we logische verbanden maken, clusteren van expertise, aanhaken bij aanwezige samenwerkingen....
- De vrijwilligheid van de Centrumregeling Wmo wijzigt door de Norm van Opdrachtgeverschap BW. Daarbij ziet de samenwerking er voor het RAO Wmo en RAO BW er anders uit.
- Wellicht richting de toekomst bespreekbaar maken of HV (huishoudelijke verzorging) hier ook ondergebracht kan worden?
- T.a.v. mijn functie als Kwaliteitsmedewerker of t.a.v. de uitvoering vraag ik me af of er niet meer bekendheid zou moeten zijn over wat er in zo'n regeling wordt afgesproken en gedaan.
- In de centrumregeling staan de regels. In de uitwerking daarvan werken we samen. Laten we fijn blijven samenwerken.
- Ik vind Thijs een Kanjer!!
- Eerst met elkaar bepalen welke taken we daar willen beleggen en dan pas nagaan wat de beste juridische vorm is. Nu is het andersom gegaan: eerst de centrumregeling waardoor steeds gesteggel over 'wie heeft wanneer welk mandaat en waarom'

Bijlage 3: Vragenlijst zorgaanbieders

Inleiding

Deze vragenlijst heeft betrekking op het samenwerkingsverband tussen de gemeenten van Brabant Noordoost-oost (Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis en Uden). In dit samenwerkingsverband wordt de zorginkoop Wmo van de betrokken gemeenten centraal georganiseerd door het team contractmanagement en inkoop Wmo.

De vragenlijst bestaat uit drie onderdelen:
1. Een terugblik op het samenwerkingsverband in de afgelopen periode;
2. Een terugblik op de verbeterpunten uit het evaluatierapport 2018 (Key Groep, 6 april 2018);
3. Een vooruitblik, gebaseerd op het doel om vanaf 2024 de samenwerking Wmo door te ontwikkelen.

Het invullen van de vragenlijst kost u ongeveer **20 minuten** en is geheel anoniem.
Uw ingevulde antwoorden worden **tussentijds opgeslagen**, zodat u wanneer nodig ook op een later moment de vragenlijst verder af kunt maken.

Wij bedanken u bij voorbaat voor het invullen van de vragenlijst. Uw bijdrage is van groot belang voor een volledige evaluatie van de centrumregeling.

Algemene vraag

1. Hoe veel omzet draait de organisatie waarbij u werkzaam bent gemiddeld per jaar?
   - Minder of gelijk aan € 50.000,- omzet per jaar
   - Meer dan € 50.000,- omzet per jaar

Onderdeel 1: Terugblik op de centrumregeling van de afgelopen periode

Invulinstructie:
Geef aan in hoeverre u het eens (zeer mee eens tot zeer mee oneens) bent met de stellingen en geef optioneel een toelichting van maximaal 100 woorden.

Alle stellingen hebben alléén betrekking op het samenwerkingsverband Wmo (en dus niet jeugd) tussen de gemeenten van Brabant Noordoost-oost zoals toegelicht op de vorige pagina.

Antwoordmogelijkheden voor onderdeel 1:
- Zeer mee eens
- Eens
- Oneens
- Zeer mee oneens
- Mogelijkheid om uw antwoord toe te lichten (max. 100 woorden)

Thema 1: Het verbeteren van de prijs/kwaliteitverhouding van de hulp.
2. Er is sprake van bevordering van innovatie.
3. Het samenwerkingsverband zorgt voor een vermindering van administratieve lasten en transactiekosten, waardoor een lagere kostprijs mogelijk is.
4. Er kunnen goede afspraken gemaakt worden met de gemeenten over de kwaliteit van zorg.

Thema 2: Het verlagen van de uitvoeringskosten van de zorgaanbieders.
5. Er is een efficiënte uitvoering van de verkoop en levering van hulp en ondersteuning.
6. Er is een vermindering van overhead omdat contractafspraken en contractbeheer centraal worden geregeld.
7. Er is een grotere uniformering van producten en taal, waardoor de zorgprestaties eenduidig geregistreerd en gefactureerd kunnen worden.

Thema 3: Het verhogen van de beschikbaarheid en continuïteit van ondersteuning.

8. Het samenwerkingsverband waarborgt de continuïteit van de infrastructuur voor de meer complexe en/of kostbare vormen van ondersteuning.
9. Er is ruimte voor specifieke kennis, ervaring en (wetenschappelijk) onderzoek bij de complexe en/of kostbare vormen van ondersteuning.
10. Het samenwerkingsverband draagt bij aan het beperken van wachtlijsten.
11. Het samenwerkingsverband draagt bij aan het efficiënt benutten van eventuele overcapaciteit van medewerkers en voorzieningen.
12. Door middel van het samenwerkingsverband wordt de keuzevrijheid voor de inwoners vergroot.
13. Het samenwerkingsverband zorgt ervoor dat de inkomsten (m.b.t. de complexe en/of kostbare vormen van ondersteuning) meer voorspelbaar zijn.

Thema 4: Het bevorderen van integraliteit en het bereiken van transformatiedoelen.

14. Er is integrale zorg mogelijk waarbij verschillende disciplines en zorgaanbieders zijn betrokken.
15. Het samenwerkingsverband tussen gemeenten bevordert de samenwerking met zorgaanbieders onderling.

Thema 5: Een efficiënte en effectieve overleg- en besluitvormingsstructuur.

16. Er is voldoende inspraak en invloed mogelijk voor zorgaanbieders.
17. Er is een zinvolle overlegstructuur met andere zorgaanbieders.
18. Er kan snel ingespeeld worden op actualiteiten, knelpunten en toekomstige ontwikkelingen.
19. Zorgaanbieders kunnen via gemeenten invloed uitoefenen op landelijke afspraken en keuzes die gemaakt worden door het Rijk.

Thema 6: Transparante communicatie en besluitvorming.

20. Er is sprake van een transparant besluitvormingsproces, waarbij de overwogen alternatieven bekend, onderzocht en afgewogen zijn.
21. Er is sprake van heldere en tijdige communicatie richting alle relevante stakeholders.
22. Zorgaanbieders worden voldoende geïnformeerd en geconsulteerd.
23. Inwoners worden voldoende geïnformeerd en geconsulteerd.

Thema 7: Ruimte voor lokale beleidskeuzes, monitoring en evaluatie.

24. Er is ruimte voor lokaal maatwerk waar dat gewenst is.
25. Er is sprake van flexibiliteit om afspraken bij te stellen of incidenteel af te wijken waar dat noodzakelijk is.

Thema 8: Vertrouwen, werkklimaat en sfeer.

26. Het samenwerkingsverband versterkt het onderlinge vertrouwen tussen zorgaanbieders en gemeenten.
27. Het samenwerkingsverband bevordert een constructieve samenwerking tussen gemeenten en zorgaanbieders, met respect voor en werkelijke interesse in elkaar.
28. Zorgaanbieders kunnen en durven hun zorgen uit te spreken.
29. Zorgaanbieders voelen zich door elkaar gehoord en gesteund.

Onderdeel 2: Een terugblik op de verbeterpunten uit het evaluatierapport 2018

Uit het evaluatierapport van 2018 bleek dat meer dan 75% van de zorgaanbieders positief was over de centrumregeling op het gebied van afspraken over kwaliteit, eenduidigheid (van producten, taal, registratie en facturatie), de mate waarin zij inspraak hadden, invloed konden uitoefenen en de tijdigheid van communicatie.

Meer dan 50% van de zorgaanbieders gaf aan dat sprake was van: ‘een efficiënte uitvoering van de levering van hulp en ondersteuning’, ‘een vermindering van overhead’, ‘flexibiliteit om afspraken bij te stellen of hier incidenteel van af te wijken’, ‘ruimte voor lokaal maatwerk’ en ‘ruimte voor aanpak van complexe casussen/situaties indien gewenst’. Ook vond meer dan 50% van de zorgaanbieders

dat het samenwerkingsverband een bijdrage leverde in het mogelijk maken van integrale zorg en het inspelen op actualiteiten, knelpunten en toekomstige ontwikkelingen.

Bovendien bevordert het samenwerkingsverband de innovatie, de samenwerking tussen zorgaanbieders onderling en het onderling vertrouwen tussen zorgaanbieders en gemeenten.

Een aanzienlijk deel van de zorgaanbieders was niet van mening dat zij invloed konden uitoefenen op landelijke afspraken en keuzes die door het Rijk gemaakt werden. Daarnaast was een derde van de zorgaanbieders niet van mening dat het samenwerkingsverband zorgde voor een vermindering van administratieve lasten en transactiekosten, waardoor een lagere kostprijs mogelijk was.

De volgende vragen hebben betrekking op verbeterpunten uit het evaluatierapporten van 2016 en 2018. We zijn benieuwd naar uw mening over de voortgang van deze punten.

Invulinstructie:
Geef aan in hoeverre u vindt dat het beschreven verbeterpunt is veranderd in de afgelopen tijd met behulp van de volgende antwoord mogelijkheden:

- Het verbeterpunt is zodanig verbeterd dat er geen sprake meer van is.
- Er zijn verbeterslagen gemaakt, maar het kan nog steeds beter.
- Het verbeterpunt is hetzelfde gebleven.
- Het verbeterpunt is een knelpunt geworden.
- Mogelijkheid om uw antwoord toe te lichten (max. 100 woorden).

30. Dynamiek aan de overlegtafels bevorderen met als doel het stimuleren van innovatie en kwaliteit bij zorgaanbieders.

Toelichting: In 2016 waren de gemeenten en zorgaanbieders tevreden met de overlegtafels. De dynamiek kon echter worden verbeterd. In 2018 kon de verbetering niet worden beoordeeld door onvoldoende informatie.

31. Het verbeteren van stuurinformatie om meer financiële grip te krijgen.

Toelichting: In 2016 ervaarden gemeenten nog onvoldoende financiële grip, zij zouden graag meer inzicht krijgen in wat de zorgaanbieder doet (resultaten van zorg, prijs/kwaliteit verhouding en de manier van verantwoording). In 2018 kon de verbetering niet worden beoordeeld door de zorgaanbieders.

32. Het delen van kennis tussen zorgaanbieders.

Toelichting: In 2018 gaven verscheidene zorgaanbieders aan dat er behoefte was aan meer kennisdeling, over bijvoorbeeld lokale kennis betreffende de Wmo.

33. Kwaliteitsmonitoring.

Toelichting: Zorgaanbieders gaven in 2018 aan een betere monitoring t.a.v. kwaliteit van de zorgaanbieders te willen zien.

34. Vermindering van administratieve lasten.

Toelichting: Een enkele zorgaanbieder gaf in 2018 aan een vermindering van administratieve lasten te willen zien in de samenwerking met de gemeenten.

Onderdeel 3: Een vooruitblik, gebaseerd op het doel om vanaf 2024 de samenwerking van de Wmo door te ontwikkelen en te borgen

Invulinstructie:
Noem per vraag maximaal vier concrete punten en licht uw keuze toe in maximaal 100 woorden. Deze vragen zijn gesteld als een open vraag.

35. Wat zijn volgens u (op dit moment) de belangrijkste punten van meerwaarde van het samenwerkingsverband? Motiveer uw keuze
36. Wat zijn volgens u (op dit moment) de belangrijkste aandachtspunten van het samenwerkingsverband? Motiveer uw keuze

37. Wat zijn volgens u ontwikkelingen waarop het samenwerkingsverband de aankomende drie jaar zou moeten anticiperen? Motiveer uw keuze

Corona

De afgelopen 1,5 jaar heeft het coronavirus een grote rol gespeeld in de werkwijze van verschillende zorgaanbieders en (zorg)organisaties.

Antwoordmogelijkheden:
- Goed
- Redelijk
- Slecht
- Mogelijkheid om uw antwoord toe te lichten (max. 100 woorden)

38. Hoe heeft u de communicatie vanuit zorginkoop ervaren in de afgelopen coronaperiode, bijvoorbeeld over de meerkostenregeling?

Overige vragen

Deze vragen zijn gesteld als een open vraag.

39. Heeft u behoefte aan netwerkbijeenkomsten?
40. Heeft u nog andere opmerkingen of zaken die u graag zou willen delen over de centrumregeling?

Einde evaluatie

Dank u wel voor het invullen van deze enquête!

Bijlage 4: Toelichtingen respondenten - Zorgaanbieders

Onderdeel 1: Terugblik op de centrumregeling van de afgelopen periode

Vraag 2: Er is sprake van bevordering van innovatie.

- Misschien is dit een streven, maar ik merk er niets van in de praktijk.
- Overlegtafel fijne manier van info delen en inspraak, uniformiteit met omliggende gemeentes kan beter.
- Inn. is dwangmatig georganiseerd middels versch. sporen. Plan ingediend en verantwoord. Nog geen terugkoppeling ontvangen. niet motiverend.
- De wil tot samenwerking op het gebied van innovatie is er zeker, echter het doorpakken en borgen verdient nog aandacht.
- Aan de overlegtafel worden nieuwe ideeën besproken en uitgewerkt, deze vallen wellicht niet meteen onder innovatie. Wordt wel gestimuleerd.
- Vooral centrumgemeente Oss is hier heel actief in, maar ik merk dat de andere gemeentes daarin niet echt mee gaan. Gemeente Oss is echt een eilandje.

Vraag 3: Het samenwerkingsverband zorgt voor een vermindering van administratieve lasten en transactiekosten, waardoor een lagere kostprijs mogelijk is.

- Nog steeds zijn er veel verschillen in de plannen die de verschillende gemeentes verwachten van de zorgaanbieders.
- Ik heb het idee dat we alleen maar zaken moeten aanleveren zodat het meer tijd en dus meer geld kost.
- De huidige kostprijs kan niet omlaag, omdat het anders niet kostendekkend is. Daarnaast wordt er extra administratieve inzet gevraagd (transformatie).
- Anderzijds kan e.e.a. nog efficiënter waardoor aanzienlijk minder kosten nodig zijn
- Gebruik VNG app, vecozo met iedere keer een nieuwe werkwijze en prijsverhogingen...
- Binnen de kostprijs is de grootste schakel de loonkosten. De loonkosten blijven stijgen.
- Met name door het hanteren van maandtrajectprijs

Vraag 4: Er kunnen goede afspraken gemaakt worden met de gemeenten over de kwaliteit van zorg.

- Afhankelijk van met welke beleidsmedewerker je van doen hebt.
- Sommige gemeente houden zich aan protocollen en minder aan maatwerk.
- Mee eens maar we merken dat het schakelen met zorginkoop Oss makkelijker is dan met de individuele gemeenten.
- Er wordt naar mijn weten nooit naar geïnformeerd, het lijkt of de gemeente er niet bezig is. Ik mis het gesprek, het vertellen van het verhaal.
- Men staat zeer open voor nieuwe ontwikkelingen op dit gebied (kwaliteitskaart).
- (Regio) gemeente Oss organiseert zorgaanbieders samenkomsten waarbij items voorgelegd worden d.m.v. bijvoorbeeld casussen worden mogelijkheden tot verbeteringen.
- Sessie kwaliteitskaart.

Vraag 5: Er is een efficiënte uitvoering van de verkoop en levering van hulp en ondersteuning.

- Er is weinig contact met kleinere aanbieder

Vraag 6: Er is een vermindering van overhead omdat contractafspraken en contractbeheer centraal worden geregeld.

- Streven is vermindering van de overhead. Voor een grote organisatie als ons (meer dan 5.000 medewerkers) is dat wel een uitdaging.
- Ik merk er niets van - misschien heb ik ook geen zicht wat er gedaan wordt aan die contractafspraken.
- Voor een landelijke aanbieder blijven er nog wel meerdere sub-regio's waarmee afspraken te maken zijn.
- Misschien als we alleen in deze centrumgemeente zouden werken wel.
- Bij mijn bedrijf of bij de gemeenten? Deze vraag is niet duidelijk. In ieder geval geen vermindering van overhead bij mijn bedrijf. Ik ben zzp-er.

- De contractafspraken gelden voor de hele regio maar de uitwerking en samenwerking geldt toch per gemeente.

Vraag 7: Er is een grotere uniformering van producten en taal, waardoor de zorgprestaties eenduidig geregistreerd en gefactureerd kunnen worden.

- Wij hebben te maken met 60 gemeenten waarbij zowat elke gemeente zijn eigen systeem hanteert. Dit maakt het erg onoverzichtelijke en ingewikkeld.
- Niet meer dan van tevoren. Ook blijven er hiaten in de ondersteuningsmogelijkheden met te grote kloof tussen bv. begeleiding en beschermd wonen.
- ik zie dat die poging zeker wordt gedaan. Maar ons aanbod probeert maatwerk te zijn, gericht op de individu, de groep en het dorp.
- De taal van centrumgemeente Oss kan wel nog beter worden afgestemd met omliggende (centrum)gemeentes.
- Zou nog mooier zijn als deze op nationaal niveau gelijk zouden zijn.
- Te weinig flexibiliteit.
- Het product casemanagement zou meerwaarde hebben. Ambulante begeleiding als uitstroom van BW verdient apart aandacht opdat dit nu alleen bij BW ligt.
- Wel binnen deze contractregio maar door de verschillen met andere inkoopregio's valt deze uniformering weg voor zorgaanbieders.
- Op centraal niveau geode afspraken maar de procedures en verwachtingen per regio verschillen soms behoorlijk.

Vraag 8: Het samenwerkingsverband waarborgt de continuïteit van de infrastructuur voor de meer complexe en/of kostbare vormen van ondersteuning.

- Als organisatie die veel complexe casussen krijgt, krijg je hetzelfde tarief als een organisatie die laag complexe casussen oppakken.
- Ik merk het niet, er wordt nooit naar complexiteit gevraagd.
- De regio is gericht op handhaving van huidige status en is niet bereid vernieuwend aanbod tussentijds toe te laten.
- Dat is van zoveel andere factoren afhankelijk, kan niet alleen door samenwerkingsverband worden gewaarborgd.

Vraag 9: Er is ruimte voor specifieke kennis, ervaring en (wetenschappelijk) onderzoek bij de complexe en/of kostbare vormen van ondersteuning.

- Er is mogelijkheid, maar daar staat geen budget tegenover. Organisaties met veel complexe casussen komen dan niet uit met lumpsum.
- Niet in de tarieven.
- ik mis vormen van uitwisseling en intervisie. het is mij onduidelijk wie de praatagenda maakt.
- Wij leveren geen complexe WMO zorg.

Vraag 10: Het samenwerkingsverband draagt bij aan het beperken van wachtlijsten.

- Iedere organisatie hanteert zijn eigen wachtlijst. Onderling wordt hier niet over gecommuniceerd tussen gemeentes zover we weten.
- Deels: 'handelingssnelheid' zou hoger kunnen zodat wachten op indicaties tot minimum beperkt zou kunnen worden, zeker bij ontbreken tussenoplossing.
- Wij hebben geen wachtlijst.
- Uitbreiding aanbod blijkt in de praktijk niet mogelijk, waardoor cliënten op een wachtlijst staan.
- De gemeente geeft aan een overzicht te hebben van wachtlijsten en beschikbare plaatsen. Hier is nooit de vraag gesteld hoeveel beschikbare plek er is.
- Verwijzingen naar onze Duurendseind zorgboerderij vanuit gemeente zijn nihil. Bij de gemeente zal geen wachtlijst zijn van alcohol drugsverslaafden.

Vraag 11: Het samenwerkingsverband draagt bij aan het efficiënt benutten van eventuele overcapaciteit van medewerkers en voorzieningen.

- Er is geen overcapaciteit, er is een enorme schaarste aan personeel en krapte op de arbeidsmarkt. Als grote aanbieder hebben we daar veel last van.

- Is nooit actief gevraagd naar mijn weten - ook hier: wie bepaalt de onderwerpenagenda?
- Gezien de arbeidsmarkt zijn deze mogelijkheden er helaas in zeer beperkte mate.
- Overcapaciteit medewerkers ??????? die bestaat echt niet meer in de zorg!
- Dat zou t geval zijn wanneer er meer cliënten vanuit de WMO doorverwezen zou worden naar kleinere zorgaanbieders.

Vraag 12: Door middel van het samenwerkingsverband wordt de keuzevrijheid voor de inwoners vergroot.

- Keuze vrijheid wordt beperkt tot de gecontracteerde partijen, tussentijdse uitbreiding blijkt niet mogelijk.
- Dat hoeft niet met elkaar in verband te staan

Vraag 13: Het samenwerkingsverband zorgt ervoor dat de inkomsten (m.b.t. de complexe en/of kostbare vormen van ondersteuning) meer voorspelbaar zijn.

- Misschien wel voor de WMO, maar niet voor de organisaties.
- Ik weet niet of daar het samenwerkingsverband van invloed op is maar eerder andere factoren.
- Nog geen goed zicht op gekregen, regio mag hier transparanter in zijn.
- Weinig zicht op.
- Vooral voor de gemeentes zelf.

Vraag 14: Er is integrale zorg mogelijk waarbij verschillende disciplines en zorgaanbieders zijn betrokken.

- Binnen de Wmo is in beperkte mate sprake van samenwerking met andere aanbieders. Dit doet zich meer voor binnen de Jeugdwet.
- Gemeente - aanbieder zeker, binnen gemeente alle disciplines is de vraag en ook 'vanzelf' tussen aanbieders.
- Ik merk niet dat het samenwerkingsverband dit initieert.
- Er wordt wel te veel gerekend met gemiddelden van zorgzwaartes terwijl als je bovengemiddeld zware cliënten hebt dit niet goed "beloond" wordt.
- Is wel mogelijk. Komt bij onze groep weinig voor.
- Nee vooral persoonlijke begeleiding blijft op een eiland zitten.

Vraag 15: Het samenwerkingsverband tussen gemeenten bevordert de samenwerking met zorgaanbieders onderling.

- Het samenwerkingsverband zou dit meer moeten stimuleren door bv. te verlangen dat aanbieders inschrijven als combinatie/consortium.
- Soms, soms niet.
- Er is weinig samenwerking.
- In overleggen zeker. In de hulpverlening nog niet merkbaar genoeg. Mogelijk omdat we geen groot aandeel hebben.
- Meer netwerkmogelijkheden zijn welkom.
- De samenwerking onder de grote aanbieders wordt wel bevorderd, er lijkt een "inner circle" te zijn, waarbij het moeilijk is om bij aan te sluiten.

Vraag 16: Er is voldoende inspraak en invloed mogelijk voor zorgaanbieders.

- Er wordt vanuit de gemeenten goed meegedacht met de situatie van de client.
- Hoewel soms persoonsafhankelijk.....
- Org. overlegtafel met kleine zorgaanbieders zou wenselijk zijn
- Er zijn verschillende manieren om je stem naar voren te brengen, maar aanpassen van de uitgestippelde route is moeilijk
- Ik kan dit nog onvoldoende overzien, maar er worden zeker goede stappen gezet
- Wel voldoende inspraak maar om nou te zeggen dat we daadwerkelijk invloed hebben, nee. er wordt te sociaal wenselijk omdat richting al bepaald is.
- Kan beter / spoor 1 is wel interessant afgezien van de sanctie.
- De regio/SWV staat open voor indienen agendapunten en neemt input van zorgaanbieders ook mee in verwerking van beleidsdocumenten.

Vraag 17: Er is een zinvolle overlegstructuur met andere zorgaanbieders.
- Wij zijn voor zover ik weet geen deelnemer aan een overlegvorm van alleen aanbieders in deze regio. Er zijn wel contacten met bv. Koraal.
- Overleg met zorgaanbieders met dezelfde doelgroep en uit dezelfde gemeenten zou wenselijk zijn.
- Moet ook nog wel groeien.
- De overleggen zijn te procesmatig en gaan niet of nauwelijks over de daadwerkelijke zorg.
- Mag/moet duidelijker gestimuleerd worden via regio gemeente.

Vraag 18: Er kan snel ingespeeld worden op actualiteiten, knelpunten en toekomstige ontwikkelingen.
- Al blijft besluitvorming soms stroperig.
- Of het kan weet ik niet. Het lijkt niet te gebeuren.
- Ik heb in 2 jaar tijd dit niet terug gezien. Wel veel overleg, maar geen resultaten.
- Uit de box denken blijft moeilijk voor de gemeente.

Vraag 19: Zorgaanbieders kunnen via gemeenten invloed uitoefenen op landelijke afspraken en keuzes die gemaakt worden door het Rijk.
- De zorgaanbieders moeten vaak maar accepteren wat er op landelijk niveau bedacht wordt.
- Maar zeker en nog meer ook via eigen koepels.
- Of dit ook echt gebeurd en tot resultaten leidt is niet goed te beoordelen.
- Geen zicht op.
- Ik ga er vanuit dat de gemeenten ontwikkelingen vanuit de markt doorspeelt.
- Minimaal.
- Matig.
- Zou mooi zijn - ik zie het niet inzichtelijk gemaakt worden.

Vraag 20: Er is sprake van een transparant besluitvormingsproces, waarbij de overwogen alternatieven bekend, onderzocht en afgewogen zijn.
- Aanbieders worden in de overleggen wel geïnformeerd. Mag nog wel iets meer transparantie zijn m.b.t. de overwogen alternatieven.
- Alleen als je zelf kritisch doorvraagt weet je uiteindelijke het naadje van de kous.
- Matig.
- Kan ik moeilijk beoordelen omdat ik pleio lastig toegankelijk vind.

Vraag 21: Er is sprake van heldere en tijdige communicatie richting alle relevante stakeholders.
- Op onderdelen wel, soms lastig op inhoud/contract.
- Via overleggen en Pleio.

Vraag 22: Zorgaanbieders worden voldoende geïnformeerd en geconsulteerd.
- Kan alleen voor eigen organisatie spreken.
- De wens om toch nog meer een gezamenlijke ambitie aan te gaan en daarin samen te werken.
- Kan nog meer.

Vraag 23: Inwoners worden voldoende geïnformeerd en geconsulteerd.
- Wij hebben geen idee.
- Geen zicht op.
- Geen zicht op.
- Moeilijk zicht op.
- Kan ik niet beoordelen.
- Neutraal antwoord.
- Geen beeld van.
- Heb ik geen goed zicht op.
- Cliënten met autisme krijgen dit niet altijd mee.
- Ik heb daar onvoldoende zicht op.
- Weet ik niet. Er is een sociaal adviesraad.
- Geen beeld bij

Vraag 24: Er is ruimte voor lokaal maatwerk waar dat gewenst is.
- Geen ervaring mee tot op heden.
- Is mogelijk, maar kost veel energie om het voor elkaar te krijgen.
- Maar dat komt omdat we die ruimte nemen.
- Dit is zeker afhankelijk van gemeente en daarbinnen ook nog afhankelijk van consulent.
- In mijn geval zeker als gemeente met handen in het haar zit.

Vraag 25: Er is sprake van flexibiliteit om afspraken bij te stellen of incidenteel af te wijken waar dat noodzakelijk is.
- Niet alle WMO consulenten gaan hiermee akkoord.
- Soms toch lijkend dat men wat in keurslijf processen gevangen zit bij reacties.
- Het contract voelt als nogal verordonneerd, er voelt weinig consultatie.
- Beperkte ruimte, maar het is af en toe mogelijk.
- In recente ervaring hield men vast aan de contractafspraken.
- De tekorten in de arbeidsmarkt maakt het voor alle partijen wel veel ingewikkelder, er zijn beperkte mogelijkheden om dit probleem op te lossen.

Vraag 26: Het samenwerkingsverband versterkt het onderlinge vertrouwen tussen zorgaanbieders en gemeenten.
- Dit zou best meer mogen
- Ik merk niet dat dit vertrouwen door samenwerkingsverband wordt beïnvloed
- Er wordt te weinig geluisterd naar zorg professionals.

Vraag 27: Het samenwerkingsverband bevordert een constructieve samenwerking tussen gemeenten en zorgaanbieders, met respect voor en werkelijke interesse in elkaar.
- Het samenwerkingsverband zorgt er ook voor dat doordat de inkoop centraal geregeld is, het contact minder intensief tussen gemeenten en zorgaanbieders

Vraag 28: Zorgaanbieders kunnen en durven hun zorgen uit te spreken.
- Met vragen kunnen we terecht
- Dat geldt wel voor enkele (o.a. wij zelf) maar niet iedere zorgaanbieder laat zich horen

Vraag 29: Zorgaanbieders voelen zich door elkaar gehoord en gesteund.
- Contacten in deze regio onderling zijn volgens mij beperkt.
- Daar waar nodig, soms toch in de eigen cocon bezig.
- Als ze dit contact zelf opzoeken, het wordt onvoldoende in het samenwerkingsverband gelegd.
- Kleine zorgaanbieders en grote zorgaanbieders onderling wel.
- Ook hier zijn nog groeikansen.
- Nee teveel marktwerking
- Deelname aan de overlegtafels is bijzonder geregeld. Het gebeurde meer dan eens dat partijen weggestuurd zijn, omdat zij geen deelnemer waren.

Onderdeel 2: Een terugblik op de verbeterpunten uit het evaluatierapport 2018

Vraag 30: Dynamiek aan de overlegtafels bevorderen met als doel het stimuleren van innovatie en kwaliteit bij zorgaanbieders.
- Wij zitten (helaas) niet aan de overlegtafel.
- Onze dagbesteding is pas in 2017 geopend, dus ik weet niet hoe het eerst was.
- Door de corona maatregelen is er veel uitgevallen. Hierdoor moeilijk te beoordelen.
- Kan en mag vaker overleg worden en input opgehaald worden bij zorgaanbieders.

Vraag 31: Het verbeteren van stuurinformatie om meer financiële grip te krijgen.
- Geen idee wat hier bedoeld wordt - gemeentes hebben alle financiële grip, als zij geen indicatie afgeven is dat een gegeven.
- Heb hier niets over terug gezien. Mogelijk gemist.

- Er zijn wel gesprekken, helaas ervaar ik nog een wantrouwen alleen al in de vraagstelling.
- De kunst is vooral heel veel vertrouwen te hebben in je zorgaanbieders als gemeenten. Denk aan administratiedruk die we willen verminderen.
- Ik denk dat ik het gemist heb dat stuurinformatie besproken/gedeeld is aan de overlegtafel.

Vraag 32: Het delen van kennis tussen zorgaanbieders.
- Corona heeft fysiek contact onmogelijk gemaakt, waardoor de interactie met collega zorgaanbieders beperkt is geweest.

Vraag 33: Kwaliteitsmonitoring.
- Het lijkt wel of iedereen een dagbesteding kan starten, kaf en koren.
- In 2022 wordt er ook gekeken naar kwaliteitscertificaten die instelling heeft, dat is verbeterpunt.
- Heb hier niets over terug gezien. Mogelijk gemist.
- Alleen het invullen van een vragenlijst geeft geen inzicht in het kwaliteitsmanagementsysteem van zorgaanbieders.

Vraag 34: Vermindering van administratieve lasten.
- Gemeente vraagt veel info van ons, vooral cijfermatig en niet kwalitatief.
- Voorbeeld: we factureren elke maand. op einde jaar moeten we nogmaals overzichten van alle facturen naar alle gemeenten sturen, dubbel werk.
- Landelijke uniformering van producten en codes zou werkelijk de beoogde vermindering opleveren.

Onderdeel 3: Een vooruitblik, gebaseerd op het doel om vanaf 2024 de samenwerking van de Wmo door te ontwikkelen en te borgen

Bij onderdeel 3 (vraag 35, 36 en 37) zijn de toelichtingen niet opgenomen in deze bijlage, omdat de antwoorden zijn gecodeerd en uitgebreid uitgelegd in de resultaten sectie.

Corona

Vraag 38: Hoe heeft u de communicatie vanuit zorginkoop ervaren in de afgelopen coronaperiode, bijvoorbeeld over de meerkostenregeling?
- De communicatie was goed, echter hebben we geen gebruik gemaakt v.d. regelingen.
- Wij hebben weinig extra kosten gemaakt, dus het was fijn maar niet noodzakelijk, ik heb wel betrokkenheid gemist.
- Het is allemaal nogal onpersoonlijk geweest.
- Geen gebruik van gemaakt omdat het per gemeente uitgesplitst moest worden. De verantwoording zou meer kosten dan de investering.
- Ik verwacht alleen een uitdaging in de meerkostenregeling 2021, hetgeen overigens niets met de communicatie te maken heeft, maar toch.
- Heb hier geen gebruik van gemaakt.

Overige vragen

Vraag 39: Heeft u behoefte aan netwerkbijeenkomsten?
De ja/nee antwoorden zijn bij deze uitwerking weggehaald, omdat deze in de resultatensectie zijn toegelicht.

- Als dit over thematafels gaat sluiten wij graag aan als deelnemer. Niet als toehoorder.
- Voor inhoudelijke functionarissen is dit interessant bv. meer interactie met andere aanbieders.
- Ja, maar die heb ik al via de Coöperatie.
- Nee, ik heb zeer weinig hulpvragers in BNO-O.
- Zo nu en dan.

- Ik ben zzp'er. Heb er zeker behoefte aan maar het is soms ook moeilijk bij te houden aangezien ik het alleen draag.
- Soms.
- Nee. Zoek regelmatig zelf andere aanbieders op voor overleg.
- Hangt van thema af. Vaak zijn grote bijeenkomsten met zoveel verschillende aanbieders met ieder hun thema niet echt resultaat gevend. Houd het klein en rekening met die verschillen.
- Ja, als agenda ok is.
- Ja maar op kleinere schaal.
- Ja deze hebben zeker meerwaarde.
- Voor de aanmeldfunctionarissen.
- Alleen als er een duidelijk vraag of thema is.
- Prima zoals nu is.
- Zeker, ik denk dat het goed is om elkaar te treffen.
- Ja, om verschillende ketens te creëren met aanbieders.
- Ja. met ruimte voor netwerken.
- Ja , maar alleen als het weer live kan.
- Alleen als er met de uitkomst iets wordt gedaan. Zie nu al jaren dezelfde discussies langskomen waar veel tijd en energie in zitten zonder resultaat.
- Met inhoud altijd.
- Soms.
- Ja, ik zou het zeer op prijs stellen als de gemeente ondersteund bij het netwerken.
- Nee, ik heb zeer weinig hulpvragers in BNO-O.
- Ja zekers, goed om elkaar te ontmoeten. Dat werkt altijd makkelijker samen.
- Nee en ja als de onderwerpen in ons straatje ligt.
- Het is belangrijk dat deze er zijn.
- Netwerkbijeenkomsten zijn altijd leerzaam.
- Als FOT behouden blijft niet.
- Niet zozeer. We weten andere zorgaanbieders goed te vinden

Vraag 40: Heeft u nog andere opmerkingen of zaken die u graag zou willen delen m.b.t. de centrumregeling?

- Mooie ontwikkeling om doelen op ontwikkeling en stabiliteit te baseren.
- Wij ervaren de centrumregeling als heel prettig. Wij waarderen vooral het laagdrempelige contact met zorginkoop Oss.
- Het is nu meer geven aan, dan krijgen van "OSS" is mijn indruk.
- Wij hopen dat aandachtspunten de nodige aandacht krijgen en hier iets mee worden gedaan.
- Vernieuwing van Pleio is geen verbetering, lastiger om iets te vinden.
- Ja, betreffende transitie en sociaal Return. Daarbij wordt voorbij gegaan aan de voorwaarden van vertrouwen en verstandhouding door de regeling als je er niet aan voldoet moet je betalen.
- Veel wisselingen van functionarissen.
- Contact met een vaste zorginkoper of contractmanager.
- In het kader van de harmonisering zou het goed zijn wanneer de centrumregeling overstapt van outputgerichte financiering naar inspanningsgerichte financiering. Daarnaast is er denken wij met te doen met het product Wonen met ondersteuning.
- Ga er vooral mee door!
- Jullie zijn laagdrempelig, dat is een grote kwaliteit.
- Nee, fijn om korte lijntjes met WMO consulenten en contract manager te hebben.
- Het is erg fijn samenwerken met de inkopers !!!!!
- Naar mijn mening zijn we altijd in beweging met z'n allen en spelen we heel goed in op de zorgvragen die er zijn. We zijn continu bezig met het proces van kwaliteit en professionaliteit en betrekken de burgers daar ook bij.