Rapportage digitale vragenlijst Wmo-aanbieders 2021

(lokale inkoop Wmo-ondersteuning)



OWO-samenwerking

Samen sterker!

Colofon

Uitgave
Rapportage digitale vragenlijst Wmo-aanbieders 2021

Copyright © 2022
OWO-gemeenten

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

iZaaknummer
0098143921

Gebruikte applicatie vragenlijst
EVI EnqueteViaInternet.nl

Datum
Januari 2022

Inhoudsopgave

Colofon 1
Inhoudsopgave 2
Hoofdstuk 1 Samenvatting 3
Hoofdstuk 2 Inleiding 4
Hoofdstuk 3 Analyse ingevulde vragenlijsten 6
1. Actieve aanbieders per gemeente 6
2. Personeel 7
3. Cliënttevredenheid + klachten 10
4. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling 11
5. Administratie 12
6. Contract + percelen 13
7. Inkoop Wmo 2020 e.v. – ervaringen aanbestedingsprocedure 16
8. Bekendheid bij cliënten en/of gebiedsteams 20
9. Samenwerking 21
10. Themabijeenkomsten 26
Hoofdstuk 4 Overige opmerkingen 27

Hoofdstuk 1 Samenvatting

Aantallen

Verzonden vragenlijsten	125
Vragenlijsten retour	125

Bevindingen

1. In 2021 hebben 9 van de 125 gecontracteerde aanbieders in geen enkele OWO-gemeente cliënten.
2. Personeel: 16 eenmanszaken. Van de overige aanbieders hebben 9 aanbieders geen personeel in dienst en 8 aanbieders hebben meer dan 1000 medewerkers.
3. 42% van de aanbieders maakt gebruik van vrijwilligers. Niet alleen voor ondersteunende taken, maar soms ook voor het inzetten van begeleiding.
4. 45% van de aanbieders zet (af en toe) zorg uit bij een onderaannemer / ZZP'er.
5. Arbeidsmarkt
   30% van de aanbieders met personeel ervaart problemen met het werven van nieuwe medewerkers.
6. 39% van de aanbieders ervaart de bekendheid bij gebiedsteams en/of cliënten als onvoldoende.
7. 48% van de aanbieders werkt samen met andere aanbieders.
8. Samenwerking met de OWO-gemeenten
   De samenwerking met de verschillende onderdelen van de OWO-gemeenten wordt over het algemeen als voldoende tot goed ervaren. De samenwerking met de Backoffice Sociaal Domein valt hierbij in positieve zin op. Geen enkele onvoldoende en 61% van de aanbieders ervaart de samenwerking als goed.
9. Aanbestedingsprocedure
   Kleine aanbieders vonden de aanbestedingsprocedure belastend (complex en tijdrovend). De zorg/ondersteuning moet daarnaast ook doorgang vinden.

Informatiewebsite

De volledige rapportage is voor de aanbieders beschikbaar op: www.ooststellingwerf.nl/zorginkoop

Hoofdstuk 2 Inleiding

Doel onderzoek
De gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland (OWO) hebben gezamenlijk met circa 125 aanbieders van Wmo-ondersteuning een overeenkomst afgesloten (peildatum 1 september 2021). Dit betreft de " Overeenkomst Wmo-ondersteuning 2020 en verder". De ingangsdatum van de overeenkomsten is 1 januari 2020.
Graag gaan wij bij al deze aanbieders minimaal éénmaal per jaar op werkbezoek / in overleg. Door de coronapandemie is dit vanaf maart 2020 aanvankelijk gestagneerd. Vanaf augustus 2020 hebben wij dit weer opgepakt. Voornamelijk via beeldbellen en wanneer de coronamaatregelen dit toestaan via een fysiek bezoek.

De OWO-gemeenten hebben behoefte aan nadere informatie over o.a.:
- de kwaliteit van de geleverde zorg
- hoe aanbieders omgaan met actualiteiten
- ervaring met nieuwe producten groepsbegeleiding
- ervaren samenwerking met diverse onderdelen van de OWO-gemeenten

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

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

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

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

Onderzoeksperiode
De nieuwe Wmo-overeenkomsten zijn aangegaan per 1 januari 2020. Een vragenlijst in het eerste, niet afgeronde, contractjaar biedt nog onvoldoende informatie. Daarom is de vragenlijst uitgezet in het tweede contractjaar.
De meeste vragen gaan over de actuele situatie. In een aantal gevallen wordt gevraagd naar ervaringen, onderzoeken enzovoort over het eerste afgeronde kalenderjaar 2020.

Het invullen van de vragenlijst is verplicht
De vragenlijst is op 7 september 2021 verzonden naar de 125 gecontracteerde Wmo-aanbieders. Na twee herinneringen via de applicatie, en nog een paar telefoontjes, is de laatste vragenlijst op 25 november 2021 retour ontvangen. Alle aanbieders hebben de vragenlijst ingevuld.

Aantallen
- Vragenlijsten uitgezet: 125
- Vragenlijsten retour ontvangen: 125
- Vragenlijst niet ingevuld wegens beëindiging contract: n.v.t.
- Vragenlijst (na twee herinneringen) niet ingevuld: 0

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

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

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

Wanneer dit interessant of relevant is, wordt in deze rapportage een vergelijk gemaakt met de resultaten van het onderzoek van de voorgaande jaren (vanaf 2015).

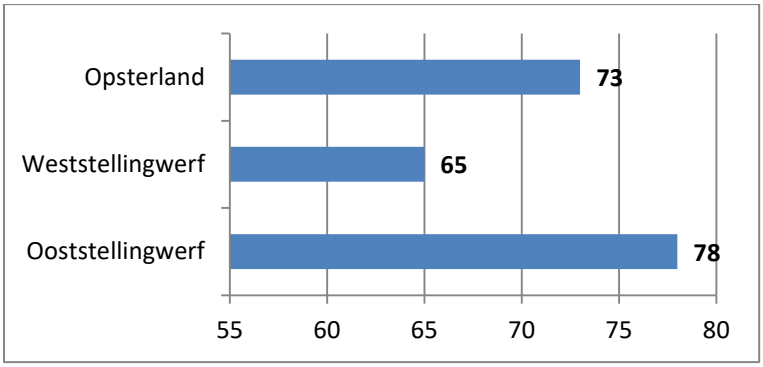
Validiteit en betrouwbaarheid
Gelet op het aantal respondenten (100%) en het feit dat deze aanbieders het merendeel van de Wmo-cliënten in de OWO-gemeenten 'in zorg hebben' is het onderzoek valide en zijn betrouwbare uitspraken te doen.

Vragen
Diverse aanbieders hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid in de vragenlijst om opmerkingen/vragen te plaatsen. Veel van deze vragen zijn inmiddels beantwoord richting de aanbieder.

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

Hoofdstuk 3 Analyse ingevulde vragenlijsten

1. Actieve aanbieders per gemeente



In de tabel staan de aantallen actieve aanbieders per gemeente.
In welke gemeente zijn vanaf 2015 de meeste aanbieders actief:

- 2015: Opsterland
- 2016: Ooststellingwerf
- 2017: Opsterland
- 2018: Opsterland
- 2019: Ooststellingwerf
- 2021/2021: Ooststellingwerf

Reducering aantal aanbieders

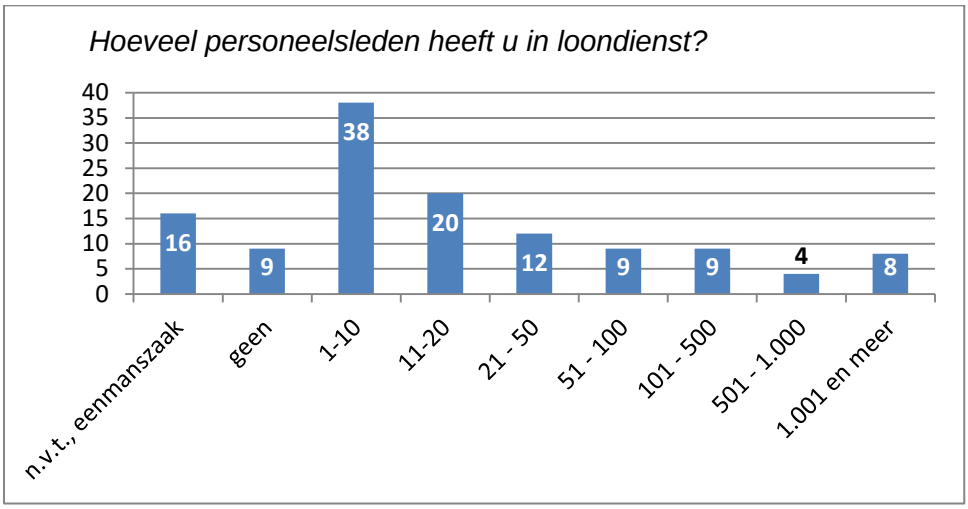
In de periode van 2015 tot en met 2019 is de Wmo-ondersteuning ingekocht via ‘open house’ / bestuurlijk aanbesteden. In de praktijk leidde deze methodiek tot een groot aantal contracten met veel tussentijdse wijzigingen. Hierdoor resteerde onvoldoende tijd voor een inhoudelijk contractmanagement. Ook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

In 2019 is opnieuw aanbesteed voor de periode vanaf 1 januari 2020. Hierbij is niet meer gekozen voor ‘open house’. Door de gekozen maatwerkprocedure is het aantal gecontracteerde aanbieders fors verminderd en is een kwaliteitsslag gemaakt door strenge(re) toelatingseisen. Ook zijn er weinig ‘nutteloze’ contracten met aanbieders zonder cliënten.

Jaar	Aantal gecontracteerde aanbieders	Aanbieders zonder cliënten
2019 (laatste contractjaar)	280	99
2020 (eerste contractjaar)	129	14
2021	125	9

2. Personeel

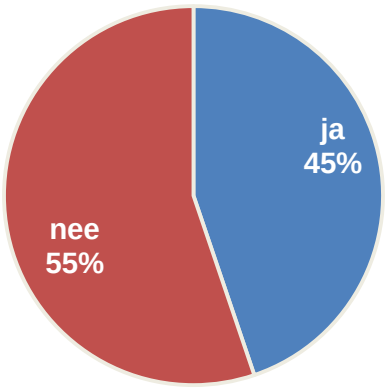
Algemeen



- 16 eenmanszaken
- 21 aanbieders hebben meer dan 100 personeels-leden; waarvan acht zelfs meer dan 1000

Onderaannemers / ZZP'ers

Maakt u gebruik van onderaannemers / ZZP'ers?



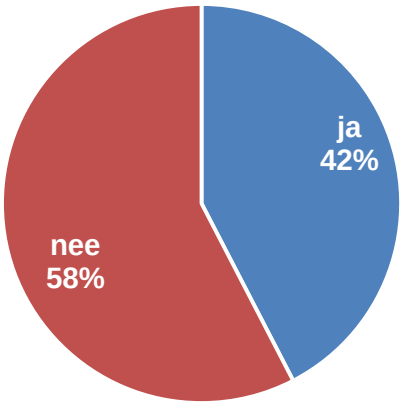
In 2018 maakte 39% van de aanbieders gebruik van onderaannemers en/of ZZP'ers. Dit is gestegen naar 45% in 2021.

Toelichting onderaannemers / ZZP'ers:

- Binnen de dagbesteding (3x).
- O.a. de gedragswetenschapper.
- Franchise.
- We werken met onderaannemers / ZZP'ers; maar niet in de OWO-gemeenten (7x).
- Inhuur systeemtherapeut.
- Wij werken niet standaard met onderaannemers. Dit is casusgebonden.
- Ja, voor jeugdhulp.
- Wij werken met eigen personeel, ZZP'ers én gedetacheerde medewerkers.
- Onze onderaannemer heeft geen overeenkomst met OWO.
- Wij maken gebruik van trajectuitvoerders (aangesloten locaties).
- Wanneer cliënten specifieke wensen/doelen hebben op gebied van participatie wordt vanuit de Wmo soms gewerkt met onderaannemers.
- We zijn een coöperatie. We spreken niet van onderaannemers of ZZP'ers maar van coöperatieleden.

Vrijwilligers

Maakt u gebruik van vrijwilligers?



In 2021 maakt 42% van de aanbieders gebruik van vrijwilligers. Dit is een flinke stijging ten opzichte van 2018. Toen maakte 33% van de aanbieders gebruik van vrijwilligers.

De vrijwilligers worden ingezet voor de volgende taken:

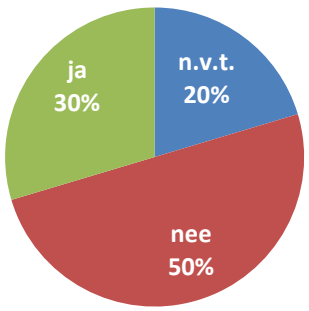
- Administratie / kantoorwerkzaamheden / klantenadministratie
- Organisatie
- Begeleiding
- Tuinwerkzaamheden
- Assisteren bij de werkzaamheden (in de dagbesteding)
- Baliewerk
- Vervoer van cliënten
- Diverse huishoudelijke en facilitaire taken (o.a. koffie/thee, lunch)
- Gastheer/gastvrouw
- Kookvrijwilligers
- Klussen
- Ondersteuning bankzaken bij één cliënt
- 'Vermaak', zoals spelletjes, wandelen, duofietsen, muziek maken
- Lotgenotenbijeenkomsten (NAH)
- Voorlichting
- Meegaan met uitjes
- Winkelwerkzaamheden
- Verzorging van dieren
- Tolken

Overige opmerkingen over vrijwilligers:

- Er vindt vanuit de vrijwilligers geregeld doorstroom plaats naar een betaalde functie.
- Wij hebben ruimte voor twee vrijwilligers. Helaas is deze functie (vrijwilliger dagbesteding) momenteel niet ingevuld.
- We maken gebruik van het netwerk van de klant die vrijwilligerstaken uitvoeren.

Arbeidsmarkt

Ondervindt u problemen met het werven van nieuwe medewerkers?



Het werven van nieuwe medewerkers wordt moeilijker. In 2018 ondervond 18% van de aanbieders hiermee problemen. Inmiddels is dat gestegen naar 30%.

<u>Voorbeelden van problemen:</u>

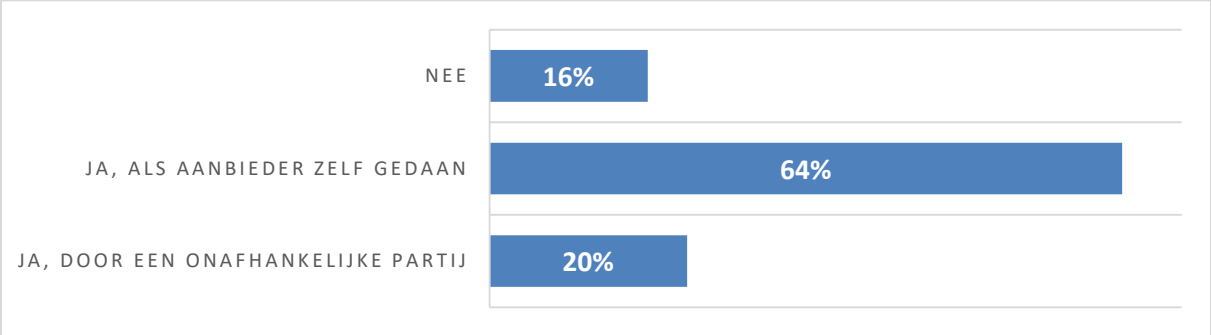
- De vacatures staan langer open dan voorheen
- Geen reactie op openstaande vacatures
- Weinig tot geen mannelijke sollicitanten
- Weinig tot geen werkervaring (net afgestudeerden die solliciteren)
- Goed gekwalificeerd personeel (dat ook betaalbaar is) is moeilijk te vinden
- Het is lastig om mensen te vinden voor ambulant werk
- Bevoegde technici
- Medewerkers huishoudelijke hulp

- Met name zorgmedewerkers, in het bijzonder verpleegkundigen, zijn lastig te vinden
- Hovenier, begeleiders
- Wij hebben hinder van de vele detacherings-/bemiddelingsbureaus die de prijzen opdrijven
- Goede zorgverleners zijn voor ons specifieke vakgebied moeilijk te vinden (NAH). Wij leiden veelal onze medewerkers zelf op en jonge mensen kiezen vanwege het complexe karakter veelal niet voor onze doelgroep.
- Voor sommige functies zoals gedragswetenschappers
- Als we iemand zoeken die een bepaalde taal spreekt
- Met name in Oosterwolde e.o.

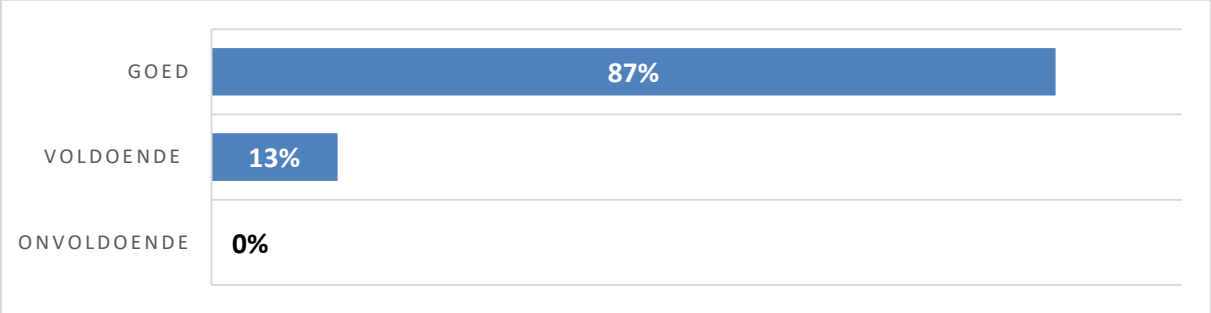
3. Cliënttevredenheid + klachten

Cliënttevredenheidsonderzoek

Heeft u over het kalenderjaar 2020 een cliënttevredenheidsonderzoek gedaan?



Zo ja, wat is de uitkomst van dit tevredenheidsonderzoek?



Zo nee, waarom heeft u geen cliënttevredenheidsonderzoek gedaan?
De meeste van deze aanbieders doen het onderzoek tweejaarlijks. Een paar aanbieders hebben het onderzoek uitgesteld i.v.m. corona.

Klachten

Heeft u een klachtenregeling voor uw cliënten?
Alle aanbieders hebben een klachtenregeling. Bijvoorbeeld door aangesloten te zijn bij het Klachtenportaal Zorg (KPZ).

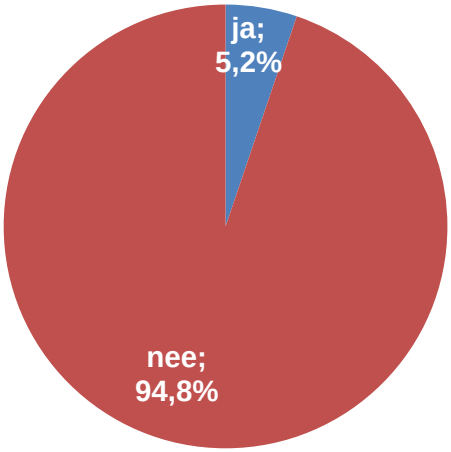
Heeft u in het kalenderjaar 2020 klachten ontvangen?
Vier aanbieders hebben daadwerkelijk klachten ontvangen.

Ondernomen acties n.a.v. klachten
De aanbieders die klachten hebben ontvangen, sturen een klachtenrapportage ter kennisneming naar de OWO-gemeenten.
Voorbeelden van ondernomen acties naar aanleiding van ingediende klachten:

- Aanpassing van de manier van reageren op agressieve uitingen van cliënten.
- Verbetering van de communicatie over de (interne) coronarichtlijnen.
- Betere communicatie met ouders van (jonge) cliënten.

4. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Heeft u in het kalenderjaar 2020 één of meer meldingen gedaan van situaties waar u op grond van de Wmo bij betrokken was?



In 2020 hebben 6 van de gecontracteerde aanbieders één of meer meldingen gedaan.

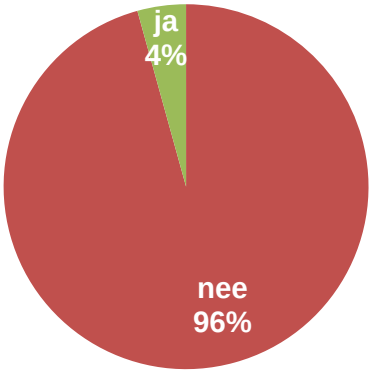
In de voorgaande jaren waren dit er:

2015	14
2016	18
2017	20
2018	14
2019	geen gegevens
2020	6

Vanaf 2020 is het aantal gecontracteerde aanbieders gehalveerd. De daling van het aantal meldingen is hierdoor te verklaren.

5. Administratie

Heeft u problemen ondervonden met het gebruikte productieverantwoordingsmodel voor 2020?



Ondervonden problemen:

- Inlezen ingewikkeld om in één keer goed te begrijpen en dus ook goed in te vullen
- Het juiste format kon niet worden gedownload
- Coronatijd lastig invullen; is wel goed overleg geweest
- Onze pc kan niets met het Excel-bestand dus ik moet altijd een vooringevulde krijgen
- Communicatie over al de verschillende protocollen is complex

Aanbieders krijgen meer routine bij het invullen van de jaarlijkse productieverantwoording.
In 2018 ondervond nog 11% van de aanbieders problemen met het invullen.

Perceel 3: Dagbesteding / groepsbegeleiding

Ontvangen Wmo-cliënten een vorm van vergoeding / presentiegeld voor hun werkzaamheden bij de dagbesteding / groepsbegeleiding?

Bij zeven aanbieders, die dagbesteding/groepsbegeleiding bieden, ontvangen cliënten een vorm van vergoeding. Aanbieder is vrij om een geringe vergoeding te geven.

Naam vergoeding	Hoogte vergoeding	Reden vergoeding
Onkostenvergoeding	€ 3,00 per dagdeel	Motivatie bij cliënten verbeteren, vervoer kunnen betalen en dit geldt ook voor andere dagbestedings-gerelateerde kosten. Daarnaast het leren omgaan met geld en ontdekken wat het nut van sparen is.
Werkvergoeding	€ 3,00 per dagdeel	Klein bedankje voor het verzette werk en middel om gemotiveerd te blijven. Het kunnen sparen of juist een extraatje om leuke dingen te kunnen doen.
Vrijwilligersvergoeding	€ 3,50 per dagdeel	Mensen stimuleren om te komen en laten merken dat we dankbaar zijn voor de werkzaamheden die ze doen.
Therapeutische vergoeding dagbesteding	€ 3,75 per dagdeel	De vergoeding is bedoeld als motivatie en stimulatie om op de afgesproken dagen/ dagdelen dagbesteding te volgen. De vergoeding dient tevens als onkostenvergoeding voor mogelijk kleine onkosten die gemaakt moeten worden.
Lunchvergoeding en vergoeding	€ 2,00 per week € 2,00 per dag	Eens per week een gezamenlijke lunch. Extra's als sportattributen. Tegemoetkoming in vrijetijdsinvulling
Dagdeelvergoeding	€ 2,30 per dagdeel	Waardering
Werkvergoeding	€ 0,75 per dagdeel	Onkostenvergoeding

Ervaringen met de nieuwe producten groepsbegeleiding

Met ingang van de huidige contractperiode (1 januari 2020) is gekozen voor een wijziging in de producten dagbesteding / groepsbegeleiding. Er wordt gekeken naar de doelen die worden bereikt met het product en niet meer naar de zwaarte. Alleen bij Dagbesteding is er nog een zwaardere / PLUS variant.
Voor de doelstellingen, zie bijlage 1.
De ervaringen van aanbieders nemen we mee bij de evaluatie van de nieuwe producten.

2015 t/m 2019	2020 e.v.
a. Dagbesteding licht b. Dagbesteding middel c. Dagbesteding zwaar	a. Dagbesteding én Dagbesteding PLUS b. Arbeidsmatige groepsbegeleiding c. Activerende groepsbegeleiding

Arbeidsmatige groepsbegeleiding
Aanbieders die het product arbeidsmatige groepsbegeleiding leveren, is gevraagd naar:

a. Ervaringen met het nieuwe product
b. Loopt u ergens tegenaan?
c. In welke vorm biedt u dit product?

Reacties:

- Arbeidsmatige groepsbegeleiding is veelal bedoeld als opstap naar activerende begeleiding. Wanneer dit niet het geval is bieden we met arbeidsmatige dagbesteding dagritme, het aanleren van vaardigheden, doelen op het gebied van sociaal gedrag, het leren werken in een team, veilig werken, etc.
- Arbeidsmatige dagbestedingsactiviteiten in hout/groen/montage/demontage. Ervaring is goed.
- Deelnemers voelen zich nuttig door mee te werken aan producten voor onze klanten.
- Goede insteek, maar het monitoren op ontwikkeling en het schakelen hierop moet aanwezig blijven. Het verzanden in verlengingen zonder aanpassingen is gevaarlijk aanwezig.
- Groepsbegeleiding, verschillende activiteiten en afdelingen.
- Ik zie geen verschil, voorheen vulden wij de dagbesteding ook al zo in. Kijken naar de persoon en de mogelijkheden om een zo waardige betekenisvolle dagbesteding te bieden.
- Is een mooie voorziening voor kandidaten die net wat meer kunnen. Ze doen echt mee. We doen dit op maat op eigen locatie. Bijvoorbeeld een eigen klusproject.
- Met de doelgroep is het soms lastig om in de maatschappij deel te nemen. We ervaren dat bewoners vaak stuk lopen op het sociale vlak.
- Mijn ervaringen zijn erg goed. De cliënten die arbeidsmatig werk verrichten kunnen heel goed zelfstandig werken zonder steeds aangespoord te worden. Wel merk ik dat de druk altijd mee speelt. Werk wordt verricht op eigen tempo en zonder druk, dat maakt dat cliënten weinig tot nauwelijks stress ervaren.
- Via een maatwerkplan.
- We bieden o.a. werkzaamheden aan die gericht zijn op hovenierswerk en houtwerkzaamheden.
- We krijgen geen aanbod vanuit het gebiedsteam voor dit product en bij aandragen van zorgvragers vinden we geen gehoor.
- Wij bieden dit in de vorm die past bij de zorgvrager. Zorgvrager vindt lastig om verantwoordelijk te zijn voor zijn/haar doelen.
- Zeer afhankelijk van individuele situatie per deelnemer. Doelstelling arbeidsmatige dagbesteding sluiten goed aan bij deelnemers die hier gebruik van maken.

Activerende groepsbegeleiding
Aanbieders die het product activerende groepsbegeleiding leveren, is gevraagd naar:

a. Ervaringen met het nieuwe product
b. Hoe geeft u dit product vorm? Werkt u bijvoorbeeld samen met het onderwijs of bedrijfsleven in de regio?
c. Loopt u ergens tegenaan?

Reacties:

- Complimenteren en motiveren, waar nodig corrigeren. Voorbeeld is het afremmen van uitspraken en gevloek van dementerende ouderen om de groepssfeer positief te houden.
- Dit loopt goed, positief.
- Groepsbegeleiding, verschillende activiteiten en afdelingen. Vanuit ons restaurant, fietsenwerkplaats en productieafdelingen zijn er samenwerkingen met het bedrijfsleven.
- Heb zelf een Groenbedrijf waar mensen met een beschut werk indicatie kunnen werken of al ervaring opdoen vanuit de Wmo om te zien of ze door kunnen stromen naar beschut werk. Daarnaast hebben we mogelijkheden bij onze samenwerkingspartners om werkzaamheden te oefenen en uitstroom naar betaald werk is bij een aantal van deze partijen ook bespreekbaar.
- Middels oriëntatie en ontwikkeltrajecten. Werken daarbij samen met het onderwijs en waar mogelijk bedrijfsleven. Knelpunt is de financiering van dergelijke trajecten.
- We werken samen met het (voortgezet) onderwijs.
- We maken deel uit van Praktijkschool Fryslân en hebben jobcoach in dienst.
- We werken samen met het bedrijfsleven in de regio. Zodra een cliënt een stap verder kan maken, zullen wij cliënt richting bedrijfsleven uit laten stromen. We hebben hiervoor ter overbrugging een detacheringsmogelijkheid opgezet om zo het spanningsveld tussen cliënt en werkgever te

overbruggen en de juiste begeleiding hierin te kunnen bieden. Op dit moment werken we aan het mogen aanbieden van certificaten m.b.t. leren aan cliënten. Dit zal vanaf januari 2022 tot stand komen en dan kunnen we cliënten op het gebied van leren een tastbaar certificaat aanbieden wat ze kunnen behalen.

- Samen met de deelnemers ontwerpen en ontwikkelen wij nieuwe producten. Door dit samen met de deelnemers te doen, ontwikkelen zij nieuwe vaardigheden en ontdekken nieuwe vaardigheden.
- We proberen mensen zover mogelijk te krijgen in hun leven. We bewegen bewoners om mee te doen. Om ze uit hun huis te laten komen en in contact komen met andere bewoners en mensen. En te laten participeren in de maatschappij.
- We werken samen met instanties die werkervaringsplekken aanbieden.
- Wij geven dit vorm door contacten te leggen via cliënt en instanties. Cliënten hebben veel te maken met diverse instanties .Zoals maatschappelijke hulp, contacten met het gebiedsteam. Evt. opstapjes tot vrijwilligerswerk. We zijn een kleine organisatie, daardoor zijn er korte lijntjes.
- Wij hebben een groot netwerk van bedrijfsleven en onderwijs. Passend bij de kandidaat zoeken we de juiste plek. Mate van begeleiding is niet altijd in te schatten. Dat moeten we altijd maar afwachten, echter hebben we wel goede contacten en is dit snel op te schalen of af te zwakken.
- Wij lopen nergens tegenaan. Wij hebben echter niet de indruk dat de mensen die hierin vallen in het bedrijfsleven actief kunnen zijn.
- Wij merken op dat de afstand tussen dagbesteding en regulier werk nog groot is. Het samen brengen van deze twee werelden kan nog beter. Begeleidingstrajecten na afloop dagbesteding moeten nog meer vorm krijgen.
- Wij werken intern aan ontwikkeling van de cliënt om uiteindelijk in samenwerking met het bedrijfsleven begeleid werken plekken te bieden om zo in de praktijk te werken aan arbeids- en sociale vaardigheden met als doel uitstroom richting een betaalde baan.
- Wij werken samen met praktijkonderwijs Friesland, met ARBO en het bedrijfsleven. Bij de gemeente is geen potje voor praktijkgericht onderwijs. Omdat uitstroom naar de arbeidsmarkt het doel is, is bijvoorbeeld het behalen van VCA vaak een must. Wij geven zelf les voor het VCA-diploma, de examens worden door ARBO afgenomen. De kosten voor het VCA onderwijs zijn voor ons betaalbaar. Het inschakelen van het praktijkonderwijs bijvoorbeeld kost aanmerkelijk meer. De kosten voor het behalen van praktijkdiploma's zoals het trekkerrijbewijs, heftruck, etc. zijn aanmerkelijk hoger. Het zou fijn zijn wanneer dit soort van uitstroomonderwijs door de gemeente wordt ondersteund.
- Wij werken samen met Steunpunt zorg en onderwijs Fryslân - voor onderwijs en praktijkleerroute traject. We konden het afgelopen jaar geen bedrijfsbezoeken organiseren i.v.m. corona.

7. Inkoop Wmo 2020 e.v. – ervaringen aanbestedingsprocedure

Uitgangspunten inkoop Wmo 2020 e.v.

In 2019 hebben de OWO-gemeenten de Wmo-ondersteuning opnieuw aanbesteed. De nieuwe contracten zijn ingegaan per 1 januari 2020 (in een enkel geval een latere ingangsdatum).

De toelatingseisen zijn strenger dan over de contractperiode van 2015 t/m 2019. Aanbieder moet o.a. een kwaliteitscertificaat of goedkeurende externe audit overleggen.

De OWO-gemeenten hebben in de uitgangspuntennotitie vastgelegd dat met de inkoop 2020 e.v. de volgende resultaten worden behaald:
1. Versterking van het sociaal netwerk en optimalisering en facilitering van de inzet van vrijwilligers en/of mantelzorgers.
2. Ondersteuning dichtbij en met lokale aanbieders en de inwoners organiseren.
3. Beweging naar lichtere vormen van ondersteuning.
4. Efficiënte en effectieve samenwerking.
5. Minder administratie en minder bureaucratie.
6. Inzet van technologie en domotica.
7. Optimaal resultaat met de beschikbare middelen.

Aanbieders moeten in Plannen van Aanpak uitwerken hoe zij actief mee gaan werken aan het behalen van deze uitgangspunten. De Plannen van Aanpak moeten door OWO-gemeenten met een voldoende zijn beoordeeld om in aanmerking te komen voor een contract.
Tijdens de looptijd van het contract wordt gemonitord in hoeverre de Plannen van Aanpak worden uitgevoerd.

Ervaringen aanbieders

Hoe heeft u de aanbestedingsprocedure ervaren? Wilt u ons nog iets meegeven, bijvoorbeeld gelet op ervaringen met andere gemeenten.

Dit is een open vraag.
Het merendeel van de aanbieders heeft de aanbestedingsprocedure als positief / prima ervaren en heeft verder geen aanvullende opmerkingen.
De overige opmerkingen zijn hierna per categorie uitgewerkt.
Deze ervaringen worden meegenomen bij een volgende aanbestedingsprocedure.

1. <u>Positieve ervaringen</u>
   - Wij hebben deze aanbestedingsprocedure als erg prettig ervaren, het was minder omslachtig. Wat ons betreft mag deze aanbestedingsprocedure blijven.
   - We zijn goed ingelicht.
   - Als onderdeel van de overlegtafel heb ik dit als een goed traject ervaren.
   - Er is veel overleg geweest. We voelen ons betrokken als aanbieder. Wat ons betreft de juiste aanpak.
   - De aanbesteding in 2 fases was een nieuwe ervaring voor ons, wat wij nog niet op deze manier kenden. Fijn was de ruime tijd die ervoor uitgetrokken is.
   - De aanmeldprocedure was voor ons spannend. We hadden een aantal minuten te laat de documentatie verzonden en kwamen daarna in de situatie terecht dat we ons als nieuwe zorgaanbieder moesten inschrijven. Hierbij hebben we goede ondersteuning ontvangen.
   - Fijn dat er samen over gesproken kan worden. Praktische casussen worden besproken en gedachtes worden uitgewisseld. Dit heb ik als erg prettig en als duidelijk ervaren.
   - Gemeente heeft ons goed betrokken bij het gehele proces. Erg fijn om stap voor stap meegenomen te worden.
   - De grootte van ons werkgebied maakt, dat we met veel aanbestedingen meedoen. De aanbestedingsprocedure bij OWO is als duidelijk en plezierig ervaren, geen bijzonderheden.
   - Helder en volgordelijk.

- Ik heb enkel service en klantgerichtheid ervaren. Met OWO heb ik ook te maken aangaande JW en ook daar ben ik zeer tevreden over.
- Ik vind het een goed proces, duidelijk en tegelijk ook inhoudelijk.
- In tegenstelling tot andere gemeenten was heel duidelijk dat OWO zeer duidelijke kaders aan had gegeven.
- M.b.t. hoe wij het in de andere gemeenten ervaren was het helder en logisch.
- Onze ervaringen met OWO-gemeenten is altijd goed, erg vriendelijk en welkom. Goed en duidelijke teksten en makkelijk te bereiken wanneer er vragen zijn.
- Oog voor cliënt, samenwerkingspartner en maatwerk.
- Prettig goede communicatie en duidelijk proces.
- Prima samenwerking en behulpzaamheid bij onduidelijkheden mijnerzijds.
- Wij hebben de toegankelijke opstelling en de goed bezochte bijeenkomsten gewaardeerd.
- Zorgvuldige procedure.

2. Kleine aanbieders (o.a. eenmanszaken en ZZP'ers)
    - Ik vond het prettig om als kleine aanbieder bij de aanbestedingsprocedure betrokken te zijn, dat kon in de OWO-gemeenten. In andere gemeenten wordt gekozen voor grote partijen waar je als kleine aanbieder mee kunt samenwerken. Dat vind ik minder prettig, omdat naar mijn idee hiermee de eigen signatuur en daarmee de diversiteit/keuzevrijheid van ondersteuning voor de inwoners en gebiedsteammedewerkers van een gemeente onder druk komt te staan.
    - Voor ons was het lastig om bij alle bijeenkomsten aanwezig te zijn, aangezien we een kleine dagbesteding zijn en de dagbesteding overdag gewoon doorgaat. We vonden het een complexe procedure.
    - Ik vond het een ingewikkelde procedure, die veel tijd kost. Dit moet naast het begeleiden van cliënten. Voor een eenmanszaak zijn er hoge kosten aan verbonden zoals gedragsverklaring aanbesteden en E-herkenning.
    - Als eenmanszaak is de aanbestedingsprocedure wat betreft tijdsinvestering bijna niet te doen. De uren die ik hier in heb gestoken worden niet vergoed en met een volle werkweek waarin ik bij cliënten werk, komt het neer op werken in de avonduren. Er zou een aangepaste procedure voor eenmanszaken kunnen komen. Zij leveren over het algemeen niet een breed aanbod, maar juist een heel specifieke dienst.
    - Een uitgebreide procedure om aanbieder te worden. Terecht en tegelijkertijd voor een eenmanszaak wel veel in vergelijking met de opbrengst.
    - Heel langdurig. Als eenmanszaak was het best zwaar en koste het heel veel tijd.

3. Kwaliteitseisen (kwaliteitscertificaat)
    - Wat pas laat bekend was (maart/april 2019) dat we alleen een contract konden krijgen als we in het bezit waren van een kwaliteitscertificaat. We hebben hard moeten werken om dat certificaat vóór 1 januari 2020 te behalen (qua tijd én geld).
    - De aanbesteding was een behoorlijke klus. ook werd er uitgebreid gesproken over kwaliteit, echter wordt er ook gewoon aanbesteed aan partijen die niet voldoen aan deze kwaliteitseisen. Beetje vreemd.
    - De aanbestedingsprocedure was intensief, wel helder en transparant hoewel we het gevoel hebben dat er partijen minder getoetst zijn als de meeste partijen.
    - Duidelijke aanbestedingsprocedure. Toegankelijk voor veel aanbieders, maar met voldoende kwaliteitseisen.
    - Aanbestedingsprocedures zijn in het algemeen altijd stressvol. Er zijn soms eisen die naar ons idee niet logisch zijn, die bijvoorbeeld niet overeenkomen met de eisen vanuit landbouw en zorg, kwaliteitssysteem, landelijke eisen, etc. Dat is soms erg frustrerend.
    - Voor ons is het nog wel even hard werken geweest omdat we ons keurmerk moesten realiseren. Dus wij zijn officieel pas later toegestroomd. Maar al met al zijn we erg tevreden met alle hulp en het meedenken.

4. De vereiste Plannen van Aanpak
    - In afwijking van andere gemeenten moesten er PvA's geschreven worden. Dit maakte de aanbesteding wel omslachtiger.
    - Onduidelijk welk Plan van Aanpak gemaakt en ingediend diende te worden. Had zelf bijvoorbeeld 4 plannen gemaakt waar 1 al voldoende was. Doordat deze procedure anders was dan bij andere gemeenten was dit niet meteen duidelijk.

- Positief, vooral gekeken naar het Plan van Aanpak. We missen wel het gesprek op inhoud n.a.v. de ingediende Plannen van Aanpak
- Prima aanbesteding. Duidelijke vraag vanuit de Gemeente om te laten zien aan te willen sluiten op de uitgangspunten zoals die gesteld zijn.
- De eis om plannen van aanpak m.b.t. de verschillende percelen in te dienen, vond ik een lastige. Ons dagelijks werk is werken aan zelfredzaamheid en zelfstandigheid van onze cliënten dat doen we op de meest uitlopende manieren passend bij de cliënt en voor mij leek het alsof we een methodiek o.i.d. op moesten zetten terwijl onze visie is uitgaan van de cliënt.

5. Gewijzigde producten
    - Onrustig, met name de nieuwe beoordeling van beschikkingen bij cliënten (basis of specialistisch) en hierdoor een eventuele overstap naar een andere zorgaanbieder heeft veel onrust bij cliënten veroorzaakt.

6. Tarieven
    - Wel erg lage tarieven.
    - Het is belangrijk om reële tarieven te hanteren. Wij merken grote verschillen tussen gemeenten in tarieven, terwijl het om dezelfde producten gaat.

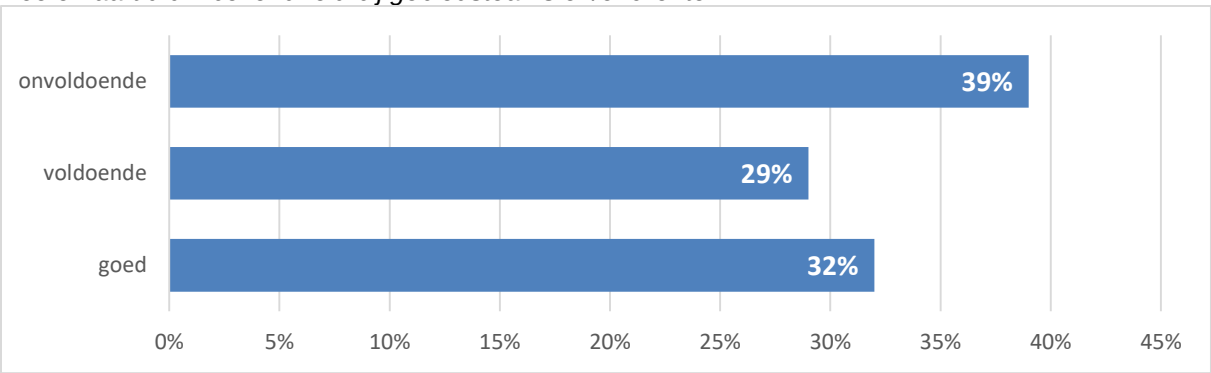
7. Administratieve lastendruk
    - Zoveel mogelijk komen tot een uniforme werkwijze samen met andere gemeenten. Wij ervaren dat aanbestedingsprocedures per gemeente heel erg verschillen, terwijl het inhoudelijk om hetzelfde zorgaanbod gaat. Het voorkomt veel administratieve lasten als gemeenten meer eenzelfde werkwijze hanteren.
    - Wij hebben Wmo overeenkomsten met meerdere Friese gemeenten, soms rechtstreeks soms via een onderaannemersconstructie. Het is onze wens om in de gehele provincie onze specifieke MoVo doelgroep te bedienen. Verschillen in contractvoorwaarden en bijkomende financieringsvoorwaarden ervaren wij als onnodige administratieve druk
    - Te uitgebreid en tijdrovend en zelfs op onderdelen verwarrend
    - Omslachtig.
    - Lastig.
    - Altijd teveel administratieve last . . .
    - Een uniforme werkwijze voor alle Friese gemeenten zou tot administratieve lastenverlichting leiden voor zorgaanbieders.
    - Een eenduidige aanbesteding van de verschillende gemeenten zou heel prettig zijn.
    - Met veel verschillende partijen contact gehad. We werden vaak doorverwezen.
    - Het is voor ons veel rompslomp voor 1 of enkele cliënten. We hebben er geen ervaring in en het kost daarom erg veel tijd. Het zou fijn zijn, als je eenmaal een contract hebt om niet elke keer weer door die hele papiermolen te hoeven.
    - Ik ervaar het als stressvol door de digitale eisen die het stelt.
    - Zeer complex, maar dat geldt helaas ook voor andere gemeentes. Vereenvoudiging zou zeer wenselijk zijn.
    - Zeer zwaar en arbeidsintensief.

8. Overige opmerkingen, vragen en aandachtspunten
    - Er lag een duidelijk tijdspad, maar deze bleek niet haalbaar. Toevoeging zou zijn om de grootste veranderingen vooraf uit te lichten en daarover met enkele aanbieders al in gesprek te gaan.
    - Stressvol. Het gevoel dat je alles precies goed moest invullen anders zou je buiten de boot vallen.
    - Uitgenodigd voor meerdere bijeenkomsten.....Naar mijn idee had dit ook wel in 1 bijeenkomst besproken kunnen worden.
    - Positieve ervaring bij andere gemeentes waarbij zorgaanbieders actief mee kunnen denken met de procedure, dit ontbreekt bij de OWO-gemeenten.
    - Als je eenmaal door hebt wat er precies gevraagd wordt, dan is het wel duidelijk. In eerste instantie moeite met het UEA-document, maar is allemaal gelukt.
    - Een strenge selectieprocedure.
    - Er zat veel tijd in de aanbestedingsprocedure. Wat ons betreft kan het korter om de bocht. Maar nu de basis er ligt, kan het de volgende keer misschien korter en zakelijker.

- De reactiesnelheid van de gemeente liet te wensen over. Enige vorm van snelheid stel ik op prijs.
- De uitsluiting voor onze dagbestedingslocatie in Reduzum terwijl die prima aansluit voor o.a. mensen uit Opsterland. Zeker ook omdat de extra reiskosten voor onze rekening zijn en de klant daardoor keuzevrijheid heeft.
- Het doorlopen van de aanbestedingsprocedure van de OWO-gemeenten is voor ons vergelijkbaar met de procedures binnen andere gemeenten/Zorgkantoren. We zien dat er de afgelopen periode meer wordt gevraagd van de aanbieders. Een concreet voorbeeld hiervan is het aanleveren van Plannen van Aanpak. Wij kunnen ons vinden in deze ontwikkelingen waardoor aanbieders onderscheidend en meer (kwaliteits)gericht moeten gaan werken.

8. Bekendheid bij cliënten en/of gebiedsteams

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



Maar liefst 39% van de aanbieders ervaart hun bekendheid als onvoldoende.
Dit wordt voor een deel veroorzaakt door de coronamaatregelen. Er zijn minder mogelijkheden voor ontmoeting en kennismaking. Zo zijn de geplande zorgmarkten geannuleerd. En ook de 'OWO on tour' – de open dag van de dagbestedingslocaties voor de gebiedsteammedewerkers – is nog niet geweest. Aanbieders geven massaal aan uit te zien uit naar het moment dat dit weer mogelijk is.
Ook worden de personele wisselingen in de gebiedsteams regelmatig genoemd als reden dat een aanbieder weer uit beeld raakt bij de gebiedsteams.

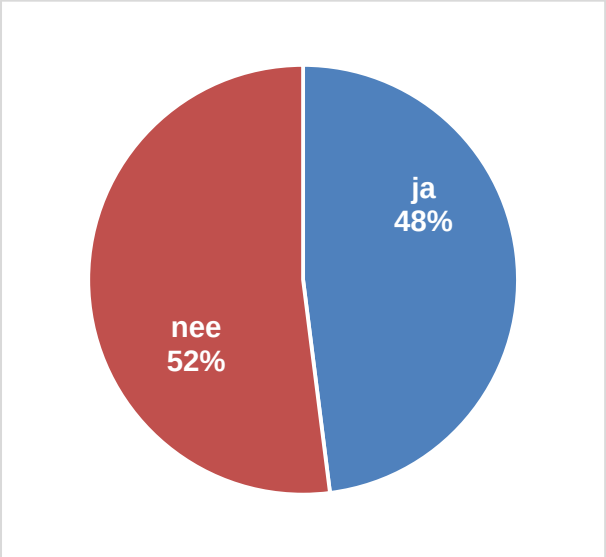
Aanbieders zien daarnaast de volgende mogelijkheden voor verbetering van hun naamsbekendheid:

- Graag zou ik eens binnen het gebiedsteam toelichting geven over onze mogelijkheden.
- Kennismaking met gebiedsteams in informele sfeer (bakje koffie drinken).
- Meer publiciteit richting cliënten en activiteiten organiseren voor cliënten.
- Binnen de gebiedsteams duidelijk aangeven dat we geen wachtlijsten hebben en ruimte hebben in alle drie de gemeenten.
- Netwerkgesprekken inplannen.
- Wij ontvangen graag 2 gebiedsteammedewerkers voor de lunch.
- Uitwisseling/intervisie/casusbesprekingen met gebiedsteams om zo van elkaar te leren wie doet wat en rolverheldering tot stand te brengen.
- Folders bij de gemeentehuizen en huisartsen neerleggen.
- Adverteren in lokale krantjes en supermarkten voor bekendheid bij cliënten.
- Regelmatig(er) informeel overleg.
- Ontwikkelen zakelijke Facebook pagina.
- Wij zouden graag meer informatie (over dementie) willen geven aan de gebiedsteammedewerkers.
- Betere casusoverdracht bij wisseling van gebiedsteammedewerkers.
- Ik zou bijvoorbeeld bij een overleg aanwezig kunnen zijn om de mogelijkheden te bespreken, c.q. beter aan te duiden, m.n. v.w.b. kostenreductie gemeenten.
- Ons integrale aanbod (behandeling, begeleiding en participatie (jobcoaching/dagbesteding) presenteren aan de gebiedsteams. Deze presentatie kan via zoom aangeboden worden maar ook op locatie.
- PR met flyers en een open dag op onze locatie.
- De gebiedsteammedewerkers en de wethouder uitnodigen voor een bedrijfsbezoek.

9. Samenwerking

Samenwerking met andere aanbieders

Pakt u op dit moment projecten op samen met andere aanbieders?



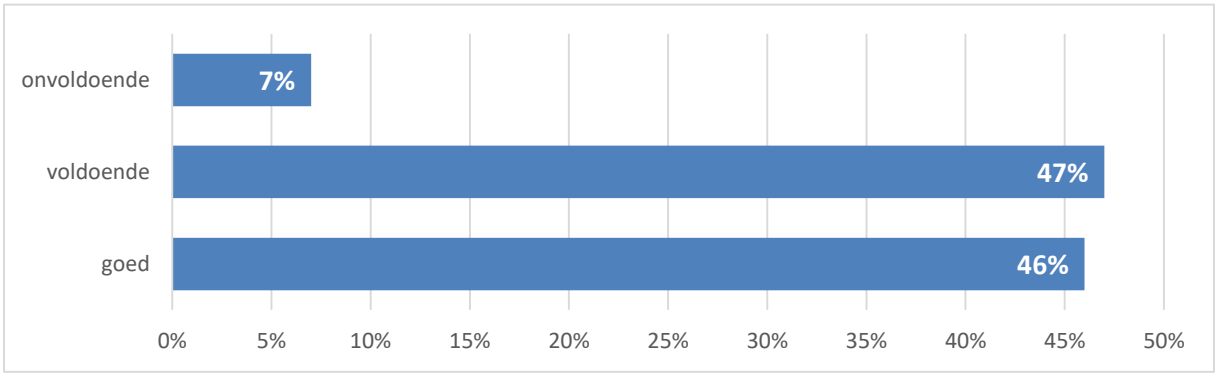
Voorbeelden van samenwerking:

- Ondersteuning op scholen
- Indicatievrije dagbesteding
- Dementie ondersteuning / verpleeg-/ verzorgingshuizen, maar dit gaat niet via de Wmo
- Externe visitatie met collega zorg-aanbieders in de regio
- Pilot resultaatgericht werken.
- Samenwerking met de GGZ
- Momenteel is een cliënt bezig met een cursus assistent hoveniersopleiding bij een collega
- Er wordt veel samengewerkt met andere partijen, bijv. als het gaat om afschaling van zorg of om door- en uitstroom
- Nieuw woonproject met doorstroomwoningen omdat SDF minder plaatsen wil genereren voor de toekomst
- Op de dagbestedingslocatie werken ze veel samen met andere bedrijven in de omgeving o.a. voor de lopende pilot (werkervaringsplaatsen)
- Afstemming over gezamenlijke cliënten
- Integrale vroeghulp, leerplicht-ambtenaren en scholen i.v.m. thuiszitters, partijen met een specifiek behandelaanbod
- Voor agressietraining
- Maatschap aangaan met meerdere kleine aanbieders
- We werken deels in onderaannemer-schap
- Samenwerken met woonaanbieders om duidelijke lijnen te ontwikkelen voor onze cliënten
- Tuinonderhoud bij collega-bedrijven
- We laten een deel van de administratie doen bij een collega-bedrijf
- T.b.v. beroepsgerichte vorming van jongeren op de dagbesteding
- VPT project
- We maken deel uit van een bondgenootschap
- Projecten COA
- Samenwerking met de participatie-trajecten van ons interne zorgonderdeel Baanplus
- GGZ In de Bres
- Onderaannemers
- Ziekenhuizen, Revalidatie, Neuropsychiatrie en dagbestedingsinitiatieven
- Zet je leven in beweging
- Stichting DOk16
- Inloopvoorziening
- Deelname escalatieplatform
- Regelmatig evalueren
- Op het gebied van jeugdhulp hebben we nu een gezamenlijk project met Jeugdhulp Friesland
- Samenwerking met andere zorgboeren
- Via de praktijkschool heeft een cliënt een certificaat behaald in de zorg

U werkt op dit moment NIET samen met andere partijen. Staat u open voor samenwerking?
Alle aanbieders die op dit moment niet samenwerken, staan hiervoor wel open.

Samenwerking met de OWO-gemeenten

Hoe ervaart u de samenwerking met de OWO-gemeenten op het gebied van contracten (inkoop en relatiebeheer)?



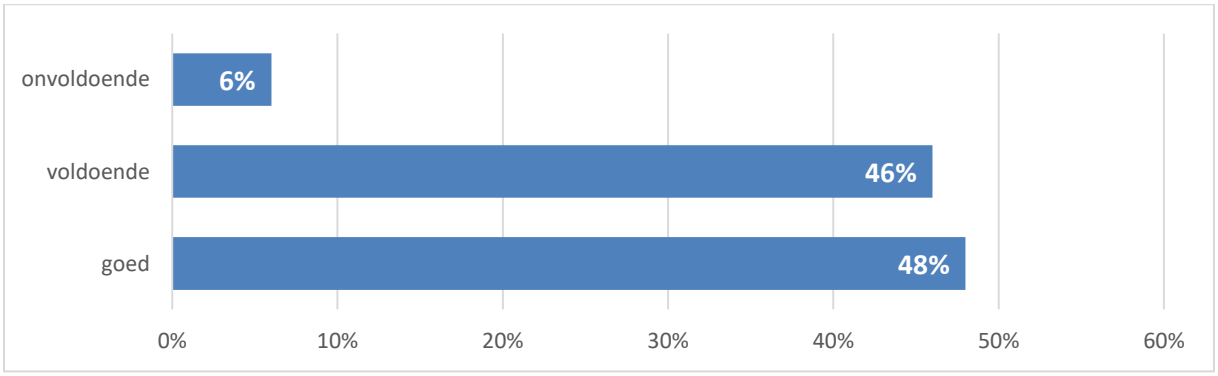
Toelichting onvoldoende:

- Van relatiebeheer is nauwelijks sprake (hopelijk alleen als gevolg van Covid).
- Er is alleen contact via mail; we komen graag persoonlijk in contact.
- Het mailverkeer rond wetenswaardigheden is vanuit de gemeenten goed. Daar blijft het helaas bij.
- Dit komt omdat het van onze kant nu ook even stilligt vanwege corona. De komende periode gaan we actief op zoek naar contact.

Toelichting voldoende / goed:

- Prettige contacten; o.a. telefonisch.
- Duidelijk op het gebied van contracten.
- Op zich jammer dat er ooit vraag gedaan is naar de mogelijkheden voor respijtzorg en dat daar nooit een reactie op is gekomen.
- Korte lijnen, goed bereikbaar, continuïteit.
- Meedenkend in het belang van de cliënt.
- OWO-gemeenten staan open voor gesprek.
- Prima, regelmatig overlegtafels.
- Zeer klantvriendelijk en altijd bereid mee te denken.
- Het is fijn dat er samengewerkt wordt. Één inkoopprocedure scheelt natuurlijk een hoop administratief werk.
- We vonden het heel prettig dat we onlangs twee medewerkers relatiebeheer/contracten hebben mogen rondleiden op onze locatie.

Hoe ervaart u de samenwerking met de gebiedsteams van de OWO-gemeenten?



Toelichting onvoldoende:

- We moeten zelf de afspraken tijdig plannen (bij aflopen van een contract). Het zou fijn zijn als dit van 2 kanten komt.
- Erg trage procesgang (niet altijd).

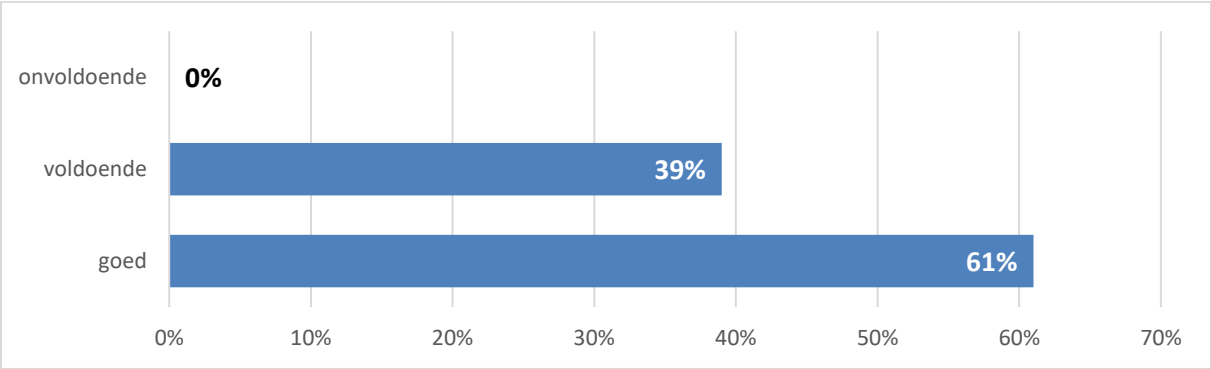
- Ik werk bijna altijd alleen bij mijn klanten. Zou het fijn vinden als de gebiedsteammedewerkers er meer open voor staan om een breder pakket aan de klant te bieden. Samen kijken naar mogelijkheden en niet alleen focussen op het geld.
- Persoonlijke contacten zijn prima. Het gaat hier vooral om de bereikbaarheid van de vlechtwerkers.
- Er is vaak sprake van een lange verwerkingstijd van de beschikkingen/toekenningen, zeker als er sprake is van verlenging van de toekenning.

Toelichting voldoende / goed:

- Bij de gemeente Opsterland komen we vaak niet verder dan de telefoniste, omdat het niet over een specifieke cliënt gaat. Contact met Ooststellingwerf en Weststellingwerf is prima.
- Contact gaat meestal goed en snel.
- Contacten verlopen prima. We weten elkaar te vinden.
- Het gebiedsteam denkt erg mee met ons als dagbesteding.
- De samenwerking met de verwijzers van Opsterland verloopt er fijn. Korte lijntjes, snel contact en snel zaken regelen.
- Wanneer we contact hebben is het altijd prettig en correct.
- Korte lijnen, vaste gezichten.
- Korte lijntjes, en benaderbaar en meedenkend in het belang van de cliënt wat een prioriteit is.
- Prima persoonlijk contact ondanks coronatijd.

Verder worden opmerkingen gemaakt over de hinder die ontstaat door personele wisselingen in de gebiedsteams.

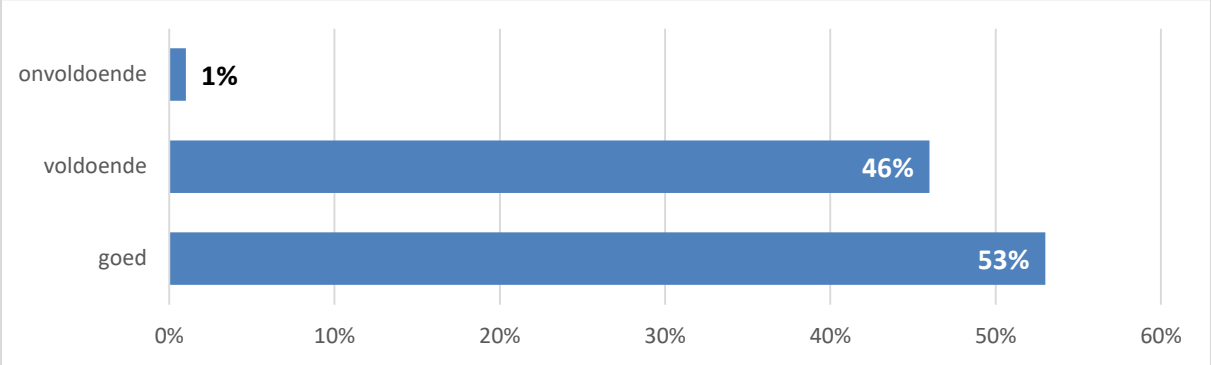
Hoe ervaart u de samenwerking op het gebied van administratie (backoffice sociaal domein, berichtenverkeer, productieverantwoording)?



Toelichting:

- Goed bereikbaar en anders wordt er snel teruggebeld.
- Altijd bereid om foutjes, onduidelijkheden uit te leggen en pro-actief mee te denken.
- Altijd duidelijk en behulpzaam.
- Binnenkort vindt er weer een overleg van backoffices plaats op initiatief van de OWO. Een goede ontwikkeling.
- Een enkele keer loopt er iets minder vlot, maar ik merk zeer zeker betrokkenheid op om zaken zo spoedig mogelijk geregeld te krijgen.
- Goede wisselwerking tussen administratie backoffice en ons. Er wordt ook meegedacht. Bv. een seintje als er nog een 305 of 307 ontbreekt. Bereikbaarheid is goed.
- Korte lijnen en behulpzame mensen. Erg prettig.
- We hebben een uitnodiging ontvangen voor een webinar.

Hoe ervaart u de samenwerking met de OWO-gemeenten op het gebied van corona (communicatie en de werkwijze met betrekking tot de coronamaatregelen)?



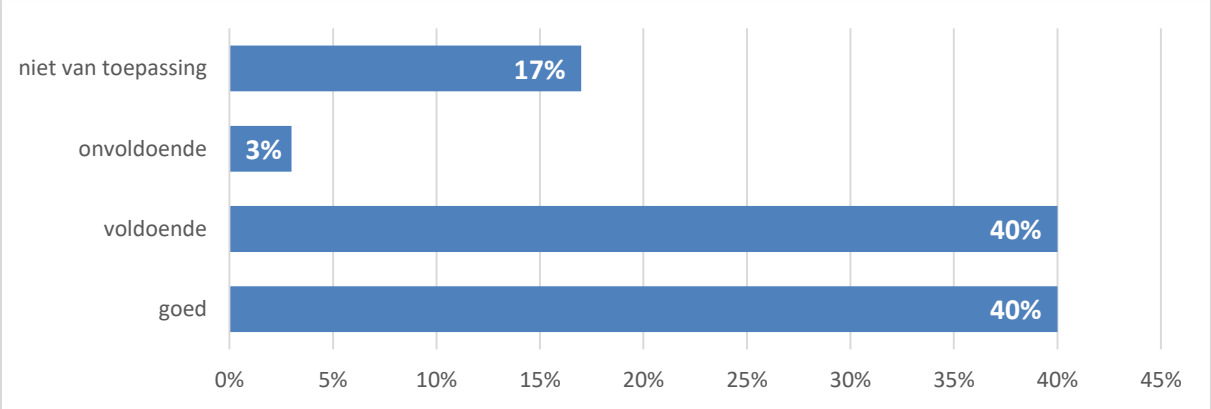
Toelichting onvoldoende:

- In de toegezonden documenten konden we lezen wat de werkwijze rondom de coronamaatregelen zijn. We vonden het eenrichtingsverkeer, er kwam geen vraag van hoe redden jullie het met elkaar?
- In Opsterland en Ooststellingwerf waren de gebiedsteammedewerkers onvoldoende zichtbaar.

Toelichting voldoende / goed:

- Blijft lastig hoe je zaken leest/interpreteert. Afstemming en samenwerking om het goede te doen blijft belangrijk.
- De aparte website met FAQ voor de corona aanpak was erg prettig. Soms was de info wat moeilijk te onderscheiden als er een update was geweest.
- Duidelijk. Naast onze eigen maatregelen een goede aanvulling en niets op aan te merken.
- Duidelijke mail richting zorgaanbieders over de te nemen stappen.
- Er was aandacht voor.
- Voor de cliënten was de aanvullende inzet van dagbesteding i.o.m. de gemeente heel plezierig.

Hoe ervaart u de samenwerking met de OWO-gemeenten voor het overige (denk bijvoorbeeld aan contacten met beleidsmedewerkers over algemene voorzieningen of andere contacten binnen de gemeente)?



Toelichting onvoldoende:

- Bereikbaarheid van de medewerkers is niet altijd even goed.

Toelichting voldoende / goed:

- Als wij een vraag hebben of contact opnemen, worden wij goed geholpen.
- Het contact dat er is geweest was prima.

- Ik vind het persoonlijk erg lastig om de juiste mensen/ commissies te vinden voor de bedoelde casussen.
- Medewerkers zijn écht gericht op de burger en de zorgvrager. Dat is in OWO wel kenmerkend!
- Met onze doelgroep zijn altijd hiaten en het is altijd werken op maat.
- Regelmatig overleg met derden en wanneer nodig reageren ze snel op vragen.
- Samenwerking en informatie-uitwisseling over voorliggend veld, vrijwilligersinitiatieven, goede doelen enz. voor onze cliënten, kan altijd beter. Hoe meer regionale informatie, hoe beter.
- We zijn erg tevreden.

10. Themabijeenkomsten

Het is de bedoeling om twee keer per jaar een themabijeenkomst te organiseren voor de Wmo-aanbieders. Door de coronamaatregelen zijn er vanaf 2020 geen bijeenkomsten geweest. Dit gaan we weer oppakken. Soms digitaal, soms fysiek. Zijn er onderwerpen waarover u in een themabijeenkomst graag wilt praten, informatie ontvangen of een presentatie geven?

Themabijeenkomst	Aantal geïnteresseerde aanbieders
Actuele ontwikkelingen in het berichtenverkeer / VECOZO	32
Training voor zorgmedewerkers over de doelstellingen van de Wmo 2015	35
Geen specifieke wensen	53
Overige wensen	37

De themabijeenkomst over de actuele ontwikkelingen in het berichtenverkeer is inmiddels geweest op 13 november 2021 in de vorm van een webinar. De webinar is goed bezocht. Alle aanbieders hebben een samenvatting ontvangen.

Specifieke wensen themabijeenkomsten
Massaal geven de aanbieders aan behoefte te hebben aan fysieke kennismaking met de gebiedsteams en collega aanbieders (zorgmarkt, meet en greet, acquisitie, netwerken).
Zodra de coronamaatregelen het toelaten worden twee zorgmarkten georganiseerd.

Overige wensen:
- Samenwerking en korte lijnen (ook onderling met aanbieders).
- Meer benutten / ontwikkelen algemene voorzieningen.
- Ontschotten - samenwerking Wmo en Werk en Inkomen.
- Doorstroom vanuit de dagbesteding naar (beschut) werk.
- Weten wie wat doet waardoor samenwerking eenvoudiger wordt. Onderwijs en zorg, hier is nog veel winst te behalen.
- Toekomstvisie Wmo van de OWO. We constateren dat de GGZ vol loopt en dat er veranderingen op stapel staan omdat de juiste zorg te lang op zich laat wachten en wat direct een consequentie heeft op de thuissituatie en omgeving.
- Meer inzicht in de ZL domeinen.
- Indiceren zorg in deel OWO-gebied.
- Best practises, vereenvoudigen van de dienstverlening, productontwikkeling.
- Afschalen van begeleiding, samenwerking voorliggend veld. Tot nu toe vinden themabijeenkomsten vooral plaats voor zorgaanbieders, we zouden dit graag breder willen doen samen met organisaties vanuit de nulde en eerste lijn.
- Misschien een ouderen- en/of banenmarkt.
- Producten voor de toekomst, meer inzicht in de ontwikkeling op dit gebied/
- Verlagen van de zorguitgaven, efficiënte zorg tegen betaalbare prijs.
- Meer bekendheid bij potentiele cliënten.
- Samenwerking in het sociale domein stimuleren / kijken wat er vanuit de klantvraag (bv senioren die langer thuis wonen) mogelijk is in samenwerking.
- Ontwikkelingen Wmo. Hoe ziet de toekomst er uit? Betrekken voorliggend veld. Dat wordt in meerdere gemeenten steeds belangrijker, maar blijft achterwege omdat er niet altijd zicht is op wat er wel en niet in een gemeente aanwezig is.
- De klantreis en de samenwerking tussen partijen en financiers.
- Contact thuiszitters.
- Transities: decentralisatie, inclusieve samenleving, vernieuwingen zorgaanbod etc.
- Netwerkbijeenkomst met thema dat gericht is op uitwisseling van ervaringen en kennis. Thema over samenwerking onderwijs en zorg: educatie en sociaal welbevinden verbinden.
- Wij willen wel een presentatie geven over intercultureel werken.
- Schuldhulpverlening.

Hoofdstuk 4 Overige opmerkingen

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

Tips / aanbod

- Ik reken op een terugkoppeling op deze vragenlijst.
- Wij staan open voor informatie-uitwisselingen en netwerken. Mocht er input vanuit een organisatie nodig zijn, kan er altijd contact opgenomen worden. Wij willen graag betrokken zijn en blijven binnen de gemeente.

Complimenten

- Alles gaat tot nu toe naar alle tevredenheid.
- Dank voor de gelegenheid om input te geven op de samenwerking met OWO-gemeenten, wij zien uit naar het continueren van de prettige en constructieve contacten.
- Fijn dat jullie deze zorgvuldige vragenlijst maken!
- We willen graag een compliment kwijt voor alle mensen uit de gemeenten waar we samen hebben gewerkt en waar we mee samenwerken. We komen alleen maar betrokken ambtenaren tegen, die in onze ogen op een plezierige en goede manier doende zijn. Ook wanneer de case soms complexer wordt, wordt er gemakkelijk opgeschaald en wordt er gezocht naar oplossingen.
- Wij zijn positief over de samenwerking met de OWO-gemeenten. Het is fijn dat er altijd een gesprek mogelijk is.
- Wij werken met name met Opsterland en onze ervaringen zijn supergoed te noemen. Er wordt cliëntcentraal gewerkt en dat is het doel wat wij én de gemeente hebben: het moet goed zijn voor de zorgvrager!! Super!

BIJLAGE 1 - PRODUCTEN DAGBESTEDING / GROEPSBEGELEIDING

Dagbesteding

Dagbesteding is bedoeld voor de doelgroep die beperkt is om een besteding van de dag zelfstandig in te vullen. Hierbij is een duidelijke verzorgingsbehoefte en/of een begeleidingsbehoefte aan de orde.

Dagbesteding bestaat uit in groepsverband laagdrempelige activiteiten doen, die niet algemeen beschikbaar zijn, die aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt. Hiermee wordt:

- dagritme geboden
- de situatie zoveel mogelijk gestabiliseerd
- de mantelzorger ontlast
- een periode tot opname in een instelling (Wlz) overbrugd
- sturing geboden op het gebied van de emotieregulatie

De richtlijn voor de groepsgrootte is 8 personen per begeleider.

Dagbesteding plus

De doelstellingen van dagbesteding plus zijn identiek aan de doelstellingen van dagbesteding. De persoonskenmerken maken dat extra ondersteuning of ondersteuning in een kleinere groep nodig is. Een cliënt komt in aanmerking indien in ieder geval onderstaande punt 1 of punt 2 van toepassing is. Vaak in combinatie met meerdere van de onderstaande situaties.

1) Zwaar probleemgedrag (gebrek aan ‘normaal geaccepteerd gedrag’)
   - de problemen hebben continu invloed op het dagelijks functioneren van de cliënt, en;
   - er is sprake van risico voor veiligheid van cliënt en/of omgeving.

2) Ernstige problemen op het gebied van denken en waarneming
   - weinig regie/grip op het leven, en;
   - weinig kennis en inzicht in wat hij/zij nodig heeft, en;
   - weinig remmingen op gedrag en/of onvoorspelbaarheid en/of grilligheid (geen standaardprotocol van handelen mogelijk).

Een combinatie van problematiek zonder dat punt 1 of 2 van toepassing is, is geen reden om dagbesteding plus in te zetten.

De groepsgrootte is maximaal 5 personen per begeleider.

Arbeidsmatige groepsbegeleiding

Arbeidsmatige groepsbegeleiding is bedoeld voor die doelgroep die beperkt in staat is om zelfstandig een besteding van de dag in te vullen. Deze doelgroep kan met aansturing nuttige werkzaamheden voor de maatschappij verrichten in een veilige omgeving.
Met arbeidsmatige groepsbegeleiding wordt de cliënt in de groep (sociaal) geprikkeld en tijdens de werkzaamheden uitgedaagd in de eigen mogelijkheden. Hiermee wordt (sociale) achteruitgang en eenzaamheid voorkomen.
De cliënt ontleent eigenwaarde aan de geleverde arbeid. Deelnemen aan arbeidsmatige groepsbegeleiding biedt structuur in de dag en week. Arbeidsvaardigheden, basisvaardigheden en sociale vaardigheden worden onderhouden.
Deze doelgroep heeft een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Deze doelgroep is leerbaar, echter de stapjes zijn op dit moment niet zo groot dat doorgroei naar (entree)opleiding, beschut werk, vrijwilligerswerk of werk met BAB-indicatie te verwachten is.

De cliënt verricht activiteiten met een zelfstandig karakter waarbij het vaak zal gaan om het tot stand brengen van een product of dienst, afgestemd op de mogelijkheden en interesse van de cliënt.

De richtlijn voor de groepsgrootte is 8 personen per begeleider.

Activerende groepsbegeleiding

De activerende groepsbegeleiding richt zich op het overdragen of aanleren van kennis en/of vaardigheden gericht op zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van de cliënt.

De volgende vaardigheden worden ontwikkeld, versterkt en uitgebouwd:

- Basisvaardigheden: o.a. lezen, schrijven, rekenen, digitale vaardigheden, spreken
- Arbeidsvaardigheden: o.a. op tijd komen, opdrachten (deels) zelfstandig uitvoeren, openstaan voor veranderingen
- Sociale vaardigheden: o.a. gezonde voeding, er verzorgd uitzien, sociale omgangsnormen, acceptatie van anderen met hun tekortkomingen, emotie-regulatie

Het omgaan met eigen beperking en acceptatie is hierbij belangrijk.
De vaardigheden worden ontwikkeld in een veilige omgeving. Er is veel herhaling nodig om de vaardigheden in te slijpen. Om door te groeien en te ontwikkelen is het belangrijk dat de vaardigheden buiten deze veilige omgeving toegepast kunnen worden, dit kan alleen als de geleerde vaardigheden ingeslepen zijn.

Binnen de activerende groepsbegeleiding kan er sprake zijn van activiteiten in groepsverband en één op één contact met de cliënt. Dit alles met het doel om de cliënt een stapje te laten maken. Tijdens de groepsbegeleiding wordt met en van elkaar geleerd. De één op één contacten richten zich op wat een cliënt persoonlijk nodig heeft. Dit wordt tijdens de groepsbegeleiding afwisselend van elkaar geboden.

Er wordt gewerkt aan doorgroei naar een opleiding, vrijwilligerswerk, beschut werk of werk (eventueel met een BAB-indicatie). Er vindt samenwerking plaats met andere (toekomstige) betrokkenen zoals (gebiedsteam)medewerkers Wmo en participatie, onderwijsinstellingen, bedrijven, welzijnsorganisatie en andere partijen om door/uit te stromen. De talenten worden benut ten behoeve van de maatschappij. De cliënt is intrinsiek gemotiveerd om te leren en (door) te ontwikkelen.
Methodisch handelen is een voorwaarde.
Deze ondersteuningsvorm kan voor maximaal twee (2) jaar worden ingezet.

De richtlijn voor de groepsgrootte is 6 personen per begeleider.