

22/11

2018-016212/in

Aan:	Gemeenteraad
Van:	College van Burgemeester en Wethouders
Afdeling:	Sociaal Domein
Datum:	29 oktober 2018
Onderwerp:	Rapportage digitaal kwaliteitsonderzoek 2018

Geachte raadsleden,

Rapportage digitaal kwaliteitsonderzoek ter kennisneming

De gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland hebben gezamenlijk met circa 300 aanbieders Wmo-ondersteuning en/of jeugdhulp een contract afgesloten (peildatum 1 januari 2018). Dit betreft de "Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Ondersteuning Wmo 2015 en Jeugdhulp". Met een deel van deze aanbieders wordt in OWO-verband minimaal éénmaal per jaar overleg gevoerd en/of een werkbezoek afgelegd. Met deze overleggen/werkbezoeken wordt ongeveer 80% van het cliëntbestand 'gedekt'.

Echter ook van de andere leverende aanbieders is informatie nodig over kwaliteit van de zorg die wordt geleverd. Daarnaast is het gewenst inzicht te krijgen in de ervaringen van de aanbieders met de administratieve processen, zoals bijvoorbeeld factureren en het aanmelden van de eigen bijdragen bij het CAK. Om een compleet beeld te krijgen wordt jaarlijks een digitaal kwaliteitsonderzoek uitgezet. De 'uitslag' van het digitaal onderzoek is uitgewerkt in bijgaande rapportage.

Vervolg

De rapportage betreft een weergave van de verkregen antwoorden uit het onderzoek. Waar aan de orde zijn conclusies getrokken of is een vergelijking met de resultaten van de onderzoeken uit 2016 en 2017 gemaakt.

In OWO-verband wordt op beleidsniveau overleg gevoerd over de punten uit de rapportage die aandacht behoeven. Over eventuele aanbevelingen en verbeterpunten wordt u geadviseerd / geïnformeerd.

Voorbeelden:

1. Calamiteiten

Op basis van de overeenkomst dient de aanbieder een incident of geweld bij het uitvoeren van de zorg, waarbij de (psychische) veiligheid van de cliënt en/of de professional in het geding is, te melden bij de gemeente. Uit het onderzoek blijkt dat deze calamiteitenprocedure onvoldoende bekend is bij de aanbieders.

Tot nu toe is door de OWO-gemeenten geen heldere informatie aan de aanbieders verstrekt over deze procedure.

Inmiddels wordt een protocol calamiteiten opgesteld dat in principe toepasbaar is voor heel OWO. Nadat het protocol is vastgesteld, wordt het verspreid onder de aanbieders.

Bij de nieuwe aanbestedingen Wmo in 2019 kan de inhoud van het protocol, voor zover nodig, worden opgenomen in het nieuwe contract.

2. Vervoer dagbesteding

Van de aanbieders die dagbesteding leveren ervaart 23% problemen met het vervoer. Dit betreft name de tarieven vervoer.

In 2018 is in OWO-verband is onderzoek gedaan naar de reële kostprijs van de Wmo-ondersteuning.

De uitkomst van het onderzoek reële kostprijzen vormt aanleiding de tarieven voor vervoer dagbesteding per 1 januari 2019 te verhogen. Hierover ontvangt het college van B&W in 2018 nog een voorstel.

Informatieverstrekking aanbieders Wmo-ondersteuning en/of jeugdhulp

De rapportage is voor de aanbieders te raadplegen op de OWO-informatiewebsite:

www.ooststellingwerf.nl/zorginkoop

Rapportage digitaal kwaliteitsonderzoek 2018

(lokale inkoop Wmo-ondersteuning en Jeugdhulp)



Colofon

Uitgave

Gemeente Weststellingwerf

A.J. Smit

Afdeling Sociaal Domein, stafbureau
(2018-016211/in)

Datum

oktober 2018

Inhoudsopgave

Colofon	2
Inhoudsopgave	3
Hoofdstuk 1 Samenvatting	4
Hoofdstuk 2 Inleiding	5
Hoofdstuk 3 Analyse ingevulde vragenlijsten	7
1. Woongemeente cliënten.....	7
2. Jeugdwet of Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).....	7
3. Personeel.....	8
4. Kwaliteit.....	10
5. Aanwezigheidsregistratie	13
6. Tevredenheidsonderzoek.....	13
7. Klachtenregeling.....	14
8. Calamiteiten	15
9. Vervoer dagbesteding	15
10. Administratieve processen.....	16
Hoofdstuk 4 Overige opmerkingen	21

Hoofdstuk 1 Samenvatting

Aantallen

Verzonden vragenlijsten	209
Vragenlijsten retour	206 ¹
Eenmalige ontheffing van de plicht het kwaliteitsonderzoek in te vullen	1
Vragenlijst niet ingevuld wegens beëindiging contract	1
Vragenlijst (na twee herinneringen) niet ingevuld	2

Het invullen van de vragenlijst is verplicht.

De twee aanbidders die – ook na meerdere herinneringen – de vragenlijst niet invulden, hebben hiervoor een negatieve aantekening in hun contractdossier gekregen. Meerdere negatieve aantekeningen kunnen in de toekomst gevolgen hebben voor het contract.

De laatste ingevulde vragenlijsten zijn begin juli 2018 ontvangen.

Bevindingen

1. 91 van de 300 gecontracteerde aanbidders hebben in geen enkele OWO-gemeente cliënten (peildatum 01-01-2018).
2. Personeel: 53 eenmanszaken; zes aanbidders hebben meer dan 1000 medewerkers.
3. 33% van de aanbidders maakt gebruik van vrijwilligers. Niet alleen voor ondersteunende taken maar ook voor het inzetten van begeleiding.
4. 39% van de aanbidders zet (af en toe) zorg uit bij een onderaannemer / ZZP'er.
5. 29% van de aanbidders met personeel ervaart problemen met het werven van nieuwe medewerkers.
6. Bij 5% van de aanbidders voldoen (nog) niet alle zorgverleners aan de plicht te beschikken over een verklaring omtrent het gedrag (VOG).
7. Bij 7,5% van de aanbidders is er onduidelijkheid over de procedure voor het melden van calamiteiten. Ook is niet bekend bij wie de melding moet worden gedaan.
8. De administratieve lastendruk wordt door veel aanbidders (nog steeds) als te hoog ervaren. Dit speelt vooral bij kleinere aanbidders.
9. Ten opzichte van 2017 worden er fors minder problemen ervaren met het berichtenverkeer. Toch ervaart in 2018 nog steeds 20% van de aanbidders problemen. 28,5% vindt dat het berichtenverkeer een negatieve invloed heeft op de administratieve lastendruk.
10. Veel tevredenheid over samenwerking met de OWO-gemeenten. Dit betreft de gebiedsteams maar ook de OWO-backoffice Sociaal Domein.

Informatiewebsite

De volledige rapportage (exclusief aanbevelingen) is voor de aanbidders beschikbaar op: www.ooststellingwerf.nl/zorginkoop

¹ Bij één aanbieder is de vragenlijst door twee bedrijfsonderdelen ingevuld (begeleiding + hulp bij het huishouden).

Hoofdstuk 2 Inleiding

Doel onderzoek

De gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland (OWO) hebben gezamenlijk met circa 300 aanbieders van Wmo-ondersteuning en/of jeugdhulp een overeenkomst afgesloten (peildatum 1 januari 2018). Dit betreft de "Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Ondersteuning Wmo 2015 en Jeugdhulp".

Graag voeren wij met al deze aanbieders minimaal éénmaal per jaar overleg. Dit is echter in de praktijk niet uitvoerbaar. Daarom beperken wij de werkbezoeken/overleggen tot een deel van de aanbieders.

De gemeente heeft behoefte aan nadere informatie over de kwaliteit van de geleverde zorg. Op basis van signalen kan de gemeente overgaan tot gericht onderzoek.

Op landelijk niveau is vrijwel elke gemeente aan het worstelen met het spanningsveld van in control zien te komen versus een zo laag mogelijk administratieve lastendruk voor de aanbieders. Dit onderzoek geeft een beeld van deze ervaren lastendruk.

Scope van het onderzoek

Bij het eerste digitaal kwaliteitsonderzoek in 2016 is informatie ingewonnen bij alle gecontracteerde aanbieders.

In de praktijk bleek dat de vragen lastig te beantwoorden zijn door aanbieders die geen zorg leveren in de OWO-gemeenten. Daarnaast is het belang van het hebben van complete informatie pas groot wanneer een aanbieder feitelijk cliënten heeft. Daarna is besloten de aanbieders die in het voorafgaande kalenderjaar geen zorg hebben geleverd, niet opnieuw te belasten met het kwaliteitsonderzoek. Slechts de aanbieders die in 2017 feitelijk zorg hebben geleverd, zijn voor het onderzoek benaderd.

Invullen van de vragenlijst is verplicht.

Vragenlijst niet ingevuld?

Nadat de tweede en laatste hersteltermijn was verstreken hadden twee zorgaanbieders de vragenlijst nog niet ingevuld.

Bij deze aanbieders is een negatieve aantekening in het contractdossier geplaatst in verband met het niet voldoen aan de contractuele (informatie)verplichtingen. Zij hebben hierover schriftelijk bericht ontvangen.

Aantallen

- 209 vragenlijsten uitgezet
- 206 vragenlijsten retour ontvangen
- 1 aanbieder heeft een eenmalige ontheffing gekregen van de plicht het kwaliteitsonderzoek in te vullen
- 1 aanbieder heeft de vragenlijst niet ingevuld wegens beëindiging contract
- 1 aanbieder heeft de vragenlijst tweemaal ingevuld; eenmaal voor het bedrijfsonderdeel 'begeleiding' en eenmaal voor het bedrijfsonderdeel 'hulp bij het huishouden'
- 2 aanbieders hebben – ook na herhaald verzoek – de vragenlijst niet ingevuld

Analyse

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

Daarnaast is per individuele aanbieder informatie beschikbaar. Komen uit de antwoorden tekortkomingen naar voren, dan is een werkbezoek bij die aanbieder of een nader onderzoek aan de orde.

In dit rapport wordt niet ingegaan op details per individuele aanbieder.

De komende maanden worden burgemeester en wethouders en andere partijen nader geadviseerd dan wel geïnformeerd over actiepunten voortkomend uit dit onderzoek. Voor een deel is dit de voorgaande maanden al gebeurd.

Validiteit en betrouwbaarheid

Gelet op het aantal respondenten (98,5%) en het feit dat deze aanbieders bijna 100% van de 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.

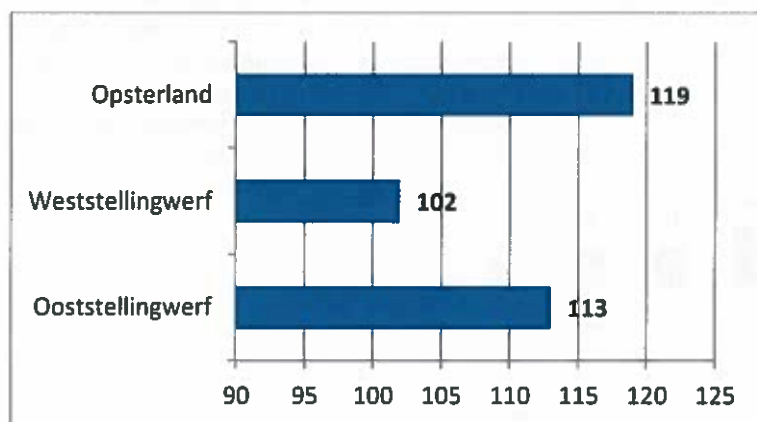
Leeswijzer

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. Woongemeente cliënten



Van de 300 gecontracteerde aanbieders hebben 91 geen cliënten die woonachtig zijn in de OWO-gemeenten (peildatum 1 januari 2018). Voor sommige aanbieders is het niet krijgen van cliënten aanleiding het contract te beëindigen.

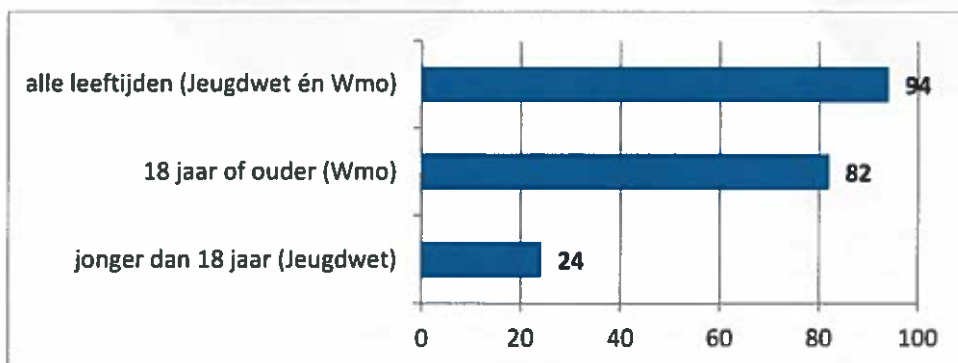
In de tabel staan de aantallen actieve aanbieders per gemeente. In 2015 waren in Opsterland de meeste aanbieders actief. In 2016 was dit in Ooststellingwerf. En in 2017 wederom Opsterland.

2. Jeugdwet of Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Van 2015 tot en met 2017 viel een deel van de jeugdhulp (voorheen AWBZ extramuraal) onder de lokale OWO-contracten. Vanaf 1 januari 2018 is deze jeugdhulp door Sociaal Domein Fryslân (SDF) voor alle Friese gemeenten ingekocht. Daarom worden – met inachtneming van de overgangstermijn tot 1 juli 2018 – de contracten van aanbieders die enkel jeugdhulp bieden ontbonden. Dit in overleg met de aanbieder. Reden waarom in dit onderzoek is gevraagd welke zorgvormen de aanbieder vanaf 1 juli 2018 kan en wil leveren.

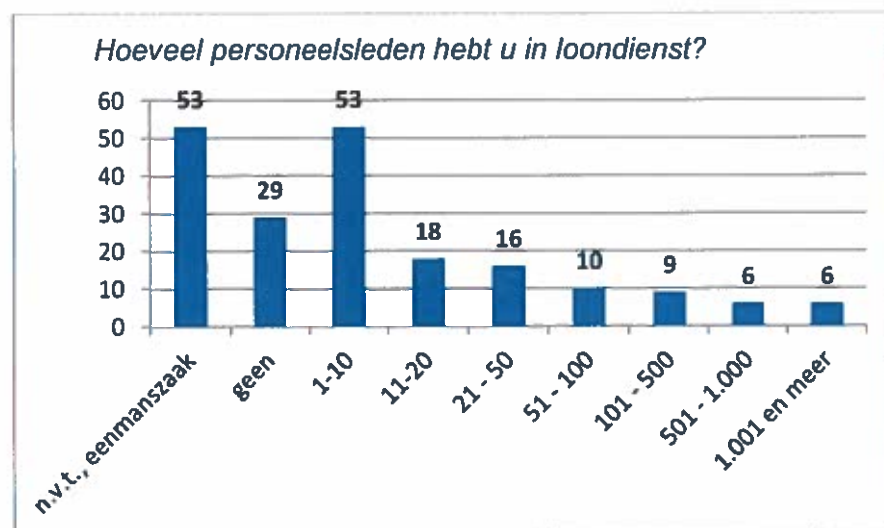
Uit het overzicht blijkt dat slechts een gering aantal aanbieders enkel jeugdhulp biedt. De verwachte sterke reducering van het aantal lokale OWO-contracten wordt in de praktijk niet waargemaakt.

Welke groep cliënten kunt u vanaf 1 juli 2018 ondersteuning/hulp verlenen?

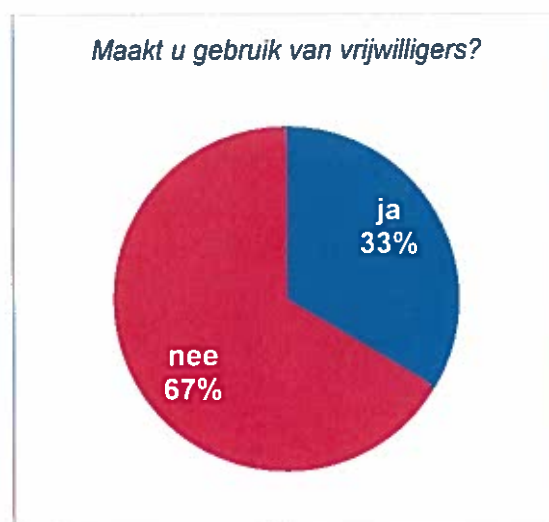
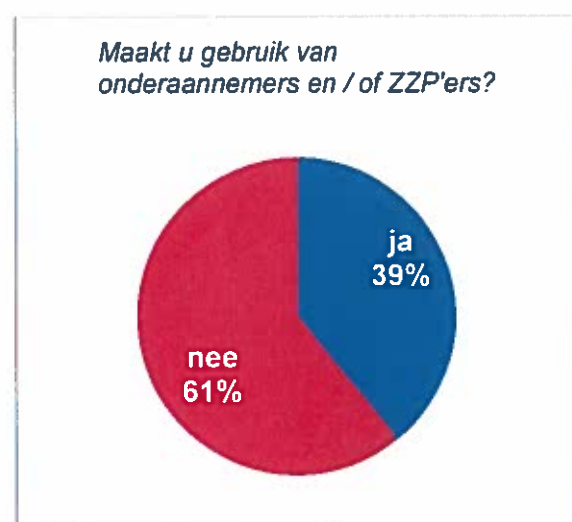


3. Personeel

Algemeen



- 53 eenmanszaken
- 21 aanbieders hebben meer dan 100 personeelsleden; waarvan zes aanbieders zelfs meer dan 1000



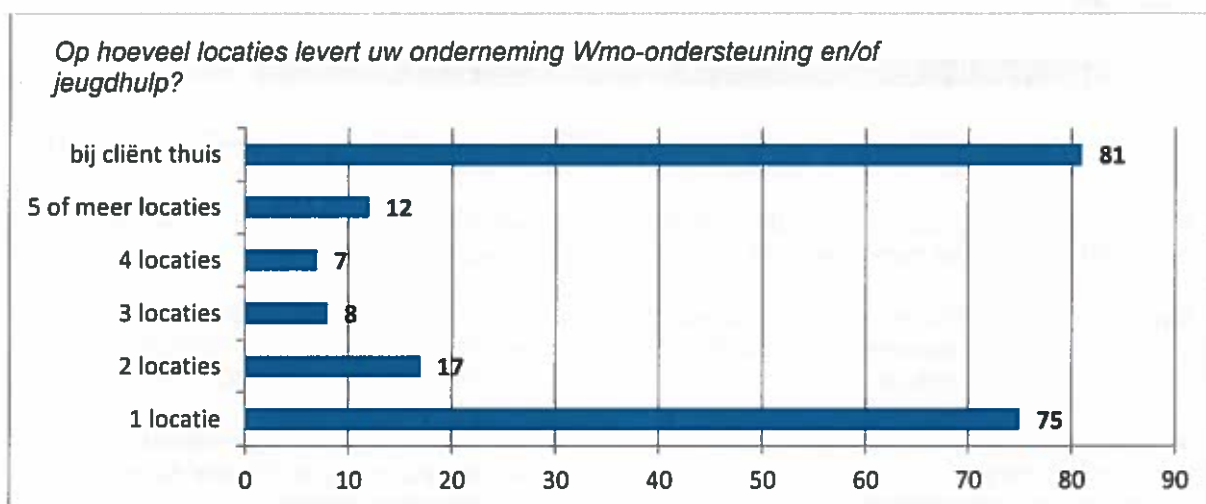
Toelichting onderaannemers/ZZP'ers:

- alleen binnen begeleiding - groep
- we hebben een aantal onderaannemers zoals: budgetbeheer, psychiater, beeldend therapeut en muziektherapeut
- bij onderdelen waarin een specifiek deskundig specialisme gevraagd is
- binnen het samenwerkingsverband van de zorgpraktijk
- de GZ-Psycholoog die aangesloten is bij onze zorgboerderij is een ZZP'er
- heb meerdere mensen die vanuit bepaalde expertises ingezet kunnen worden
- in samenspraak met gemeente een traject ingevuld met een onderaannemer binnen de Jeugdwet en dat heeft nu een vervolg binnen de Wmo (cliënt is inmiddels 18+)
- incidenteel
- indien noodzakelijk
- opdrachten worden uitgevoerd door ZZP'ers
- voor dagbestedingsondersteuning en logeeradressen
- voor trainingen aan groepen kinderen zet ik soms nog wel eens een collega-trainer in, maar verder niet
- als achterwacht: als vervanging bij ziekte of vakantie

De vrijwilligers worden ingezet voor de volgende taken:

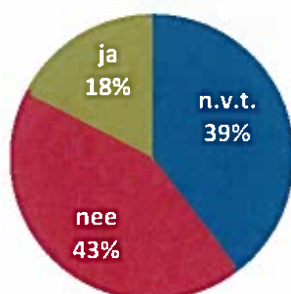
- aanvullende ondersteuning/assisteren op dagbestedingslocatie; o.a. creatieve activiteiten en huishoudelijke ondersteuning
- administratieve taken
- onderhoudswerkzaamheden
- alleen voor tuinwerk, ze bemoeien zich niet met zorgcliënten
- boodschappen, ziekenhuisbezoek
- vervoer / chauffeurswerk
- extra ondersteuning op basis van de vraag
- fietsen, wandelen, begeleiding bij activiteiten
- fysiotherapie en overige lichamelijke oefeningen
- hulp bij uitstapjes
- in de kantine en voor pc-ondersteuning
- koken, maaltijdvoorziening
- maaltijden rondbrengen
- maatje/ondersteuning
- Raad van Toezicht, boekhouding en schoonmaak

Locaties



Arbeidsmarkt

Ondervindt u problemen met het werven van nieuwe medewerkers?



Voorbeelden van problemen:

- Lastig om goed, ervaren en gekwalificeerd personeel te krijgen.
- De volgende functies zijn moeilijk in te vullen: regiebehandelaren (psychiater, klinisch psycholoog en artsen), verpleegkundigen, (woon)begeleiders, GZ-psychologen, verzorgende IG, specialist ouderengeneeskunde, behandelaren jeugd, fietsenmakers, combi techniek en zorg, hovenier, vakantiekrachten
- Goed ingewerkte medewerkers vertrekken naar de grotere zorgbedrijven voor meer loon.
- Krijgen erg veel sollicitaties binnen. Zoeken met name naar personen met specifieke kwaliteiten en expertise, zoals ondernemerschap, commercieel denken en verantwoordelijkheid.

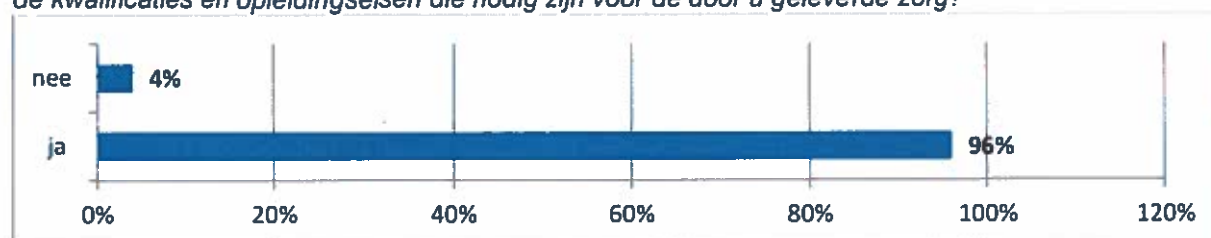
- Woonbegeleiders met geschiktheid en ervaring hebben niet altijd de juiste diploma's, en met de juiste diploma's niet de ervaring of de geschiktheid.
- Lastig invallers (bv. bij ziekte) te vinden.
- Druk op personeel zorg wordt steeds groter.
- Cliënten passen we aan aan het personeelsbestand.
- Krappe arbeidsmarkt i.r.t. flexibele schil. Meer vraag dan aanbod.
- I.v.m. ambulante begeleiding hebben wij vaak niet meteen een volledige of flinke deeltijdbaan te bieden. Meeste sollicitanten willen zekerheid en kiezen voor de organisatie die de uren kan bieden.
- Weinig reacties op vacatures en ze staan langer open.

Van de aanbieders met personeel ervaart 29% problemen met het werven van personeel. Dit leidt onder andere tot:

- wachtlijsten
- gereduceerde inzet van hulp bij het huishouden in de vakantieperiodes

4. Kwaliteit

Voldoet u / voldoen de door u ingezette medewerkers aantoonbaar aan de kwalificaties en opleidingseisen die nodig zijn voor de door u geleverde zorg?



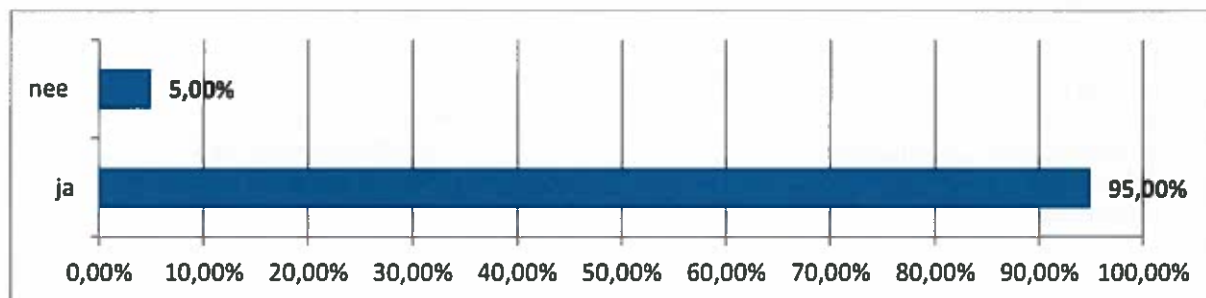
Van de 4% die aangeven niet aan de kwalificaties en opleidingseisen te voldoen licht de meerderheid dit toe als volgt: "geen personeel". De vraag lijkt niet goed begrepen.

Op de volgende manieren wordt behoud van de vereiste kwalificaties gewaarborgd:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • (bij)scholingen, cursussen, symposia, workshops (bv. cursus medicatieverstreking) • jaarlijks 2,5% van de loonsom reserveren voor scholing • lezen van beroepsliteratuur • opleidingsplannen • door persoonlijke gesprekken, afstemming • casuïstiekbespreking • intervisie en supervisie • interne en externe nieuwsbrieven • teamvergaderingen • Persoonlijk Ontwikkelplan voor medewerkers • inwerkprogramma's • beoordelings- en functioneringsgesprekken • (onderhoud van) SKJ-registratie • registratie van medewerkers bij Registerplein | <ul style="list-style-type: none"> • keurmerken, zoals: mijnkeurmerk.nl, HKZ, KIWA, AVAR, ISO, WTZI-erkenning • BIG-geregistreerd personeel • aansluiten bij en visitatie door beroepsvereniging • aangesloten bij coöperatie • kwaliteitsstatuut, Kwaliteits Management Systeem • alleen gebruik maken van onderaannemers als zij zijn gekwalificeerd door een beroepsvereniging, bv. FVB, NFG • Lid van Netwerk Mediërend Lerend • aannamebeleid inclusief VOG • externe & interne audits |
|--|--|

Zorgverleners moeten beschikken over een verklaring omtrent het gedrag (VOG). Vrijwilligers die structureel in contact komen met de cliënten (jeugdigen en/of volwassenen) moeten ook over een VOG beschikken. Deze plicht betreft niet de telefoniste of accountant, en ook niet de incidentele vrijwilliger.

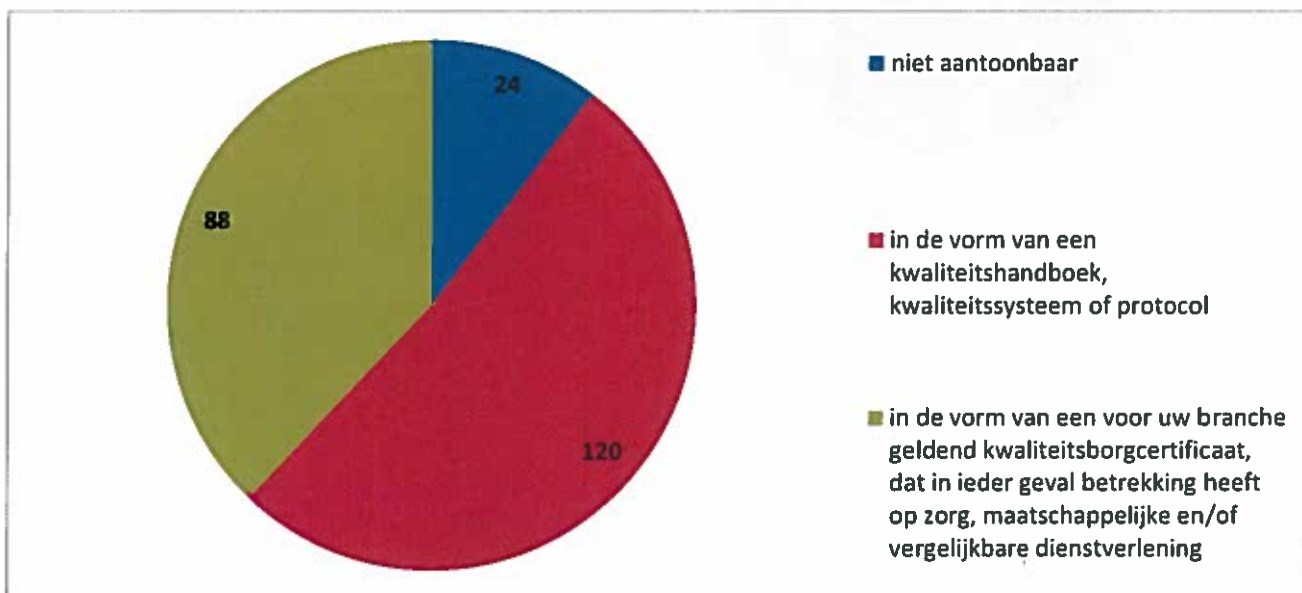
Bent u en/of zijn uw medewerkers/vrijwilligers, die daartoe verplicht zijn, in het bezit van een VOG?



U hebt aangegeven dat u en/of uw medewerkers nog niet in het bezit bent/zijn van een VOG. Wat voor stappen gaat u ondernemen om wel aan deze verplichting te voldoen?

- We wisten niet dat dit een verplichting was. Gaan het nu aanvragen.
- We zijn/gaan hiermee bezig.
- Nieuw personeel is in bezit van een VOG.
- Best een dure kostenpost.
- Wij willen hier best aan meewerken; echter de VOG is maar een half jaar geldig².

Op welke wijze kunt u aantonen dat uw bedrijf voldoet aan de vakbekwaamheidseisen?



34 aanbieders hebben én een kwaliteitshandboek én een kwaliteitscertificaat.

2

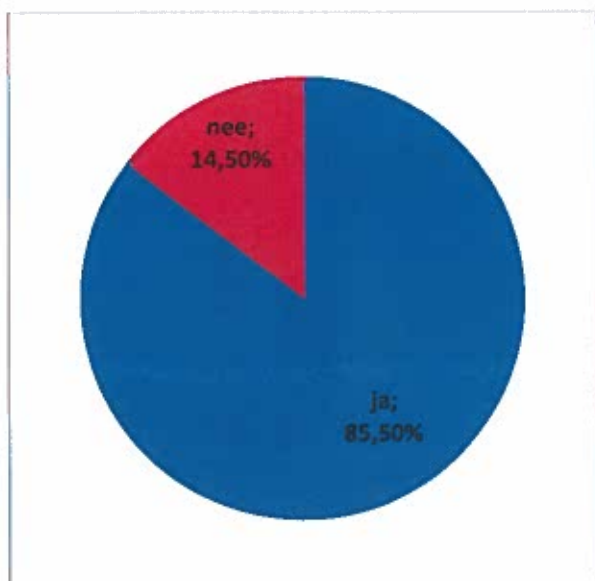
Toelichting geldigheidsduur VOG: Een VOG heeft geen wettelijke geldigheidsduur. De partij die de VOG eist, bepaalt hoe oud deze VOG mag zijn.

In de Verordening maatschappelijke ondersteuning zeggen de OWO-gemeenten hierover het volgende: "Aanbieders zorgen ervoor dat (...) personen die beroepsmatig dan wel vanuit een professioneel georganiseerde situatie in contact kunnen komen met cliënten, een verklaring omtrent het gedrag (VOG) bezitten die niet eerder is afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene voor de aanbieder ging werken".

Aanbieders beschikken over de volgende kwaliteitscertificaten:

- Kwaliteit laat je Zien (Federatie Landbouw en Zorg)
- ISO 9001
- KIWA-keurmerk
- SKJ-registratie
- Registerplein
- HKZ-registratie
- PSO
- registratie (SRVB)
- visitatie (FVB)
- Kwaliteitskeurmerk Zorgboeren
- PREZO goud
- Kwaliteitsregister Autisme Specialisme ZPoké
- RBCZ
- NVRG
- NVAGT
- EAGT
- NVPA
- FVB
- AVAR
- NFG
- BIG-registratie
- BPSW beroepsgroep
- ISO en wtzi erkenning
- Kwaliteitscertificaat NIP

Hanteert u de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling?



Van de aanbieders die de meldcode hanteren hebben 20 in 2017 een melding gedaan.

In 2015 waren dit er: 14

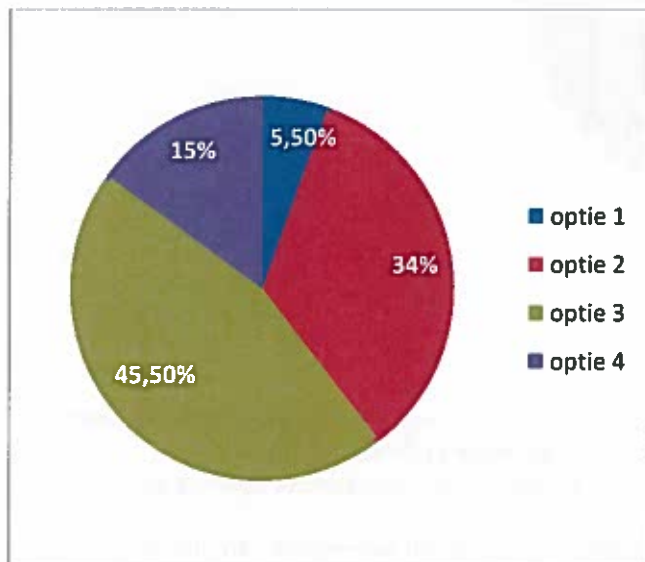
In 2016 waren dit er: 18

5. Aanwezigheidsregistratie

In de Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Ondersteuning Wmo 2015 is niet letterlijk vastgelegd dat de aanbieder een aanwezigheidsregistratie moet hebben.

Wel is vastgelegd (Bijlage 2, artikel 5.1) dat alleen zorg mag worden gefactureerd die daadwerkelijk is geleverd. Dit impliceert dat de aanbieder de geleverde zorg moet kunnen aantonen. Een aanwezigheidsregistratie is hiervoor een goed middel. Reden waarom hier in het onderzoek aandacht aan is besteed.

Op welke wijze registreert u de aan- en afwezigheid van uw cliënten?



Optie 1

geen aanwezigheidsregistratie

Optie 2

in de vakapplicatie/cliëntvolgsysteem (zoals Zilliz, Cura, User, Nedap/Ons, enz.)

Optie 3

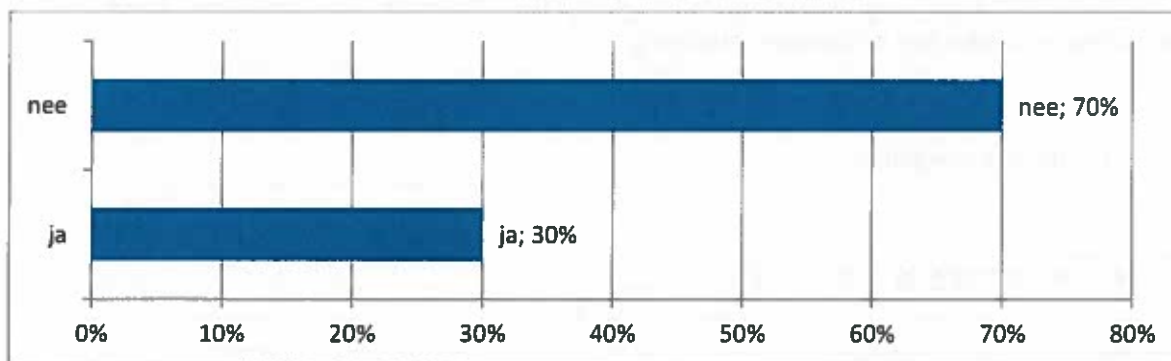
in Excelbestand, presentielijst, agenda, kalender, logboek, roosterbord, aftekenlijst o.i.d.

Optie 4

op een andere wijze

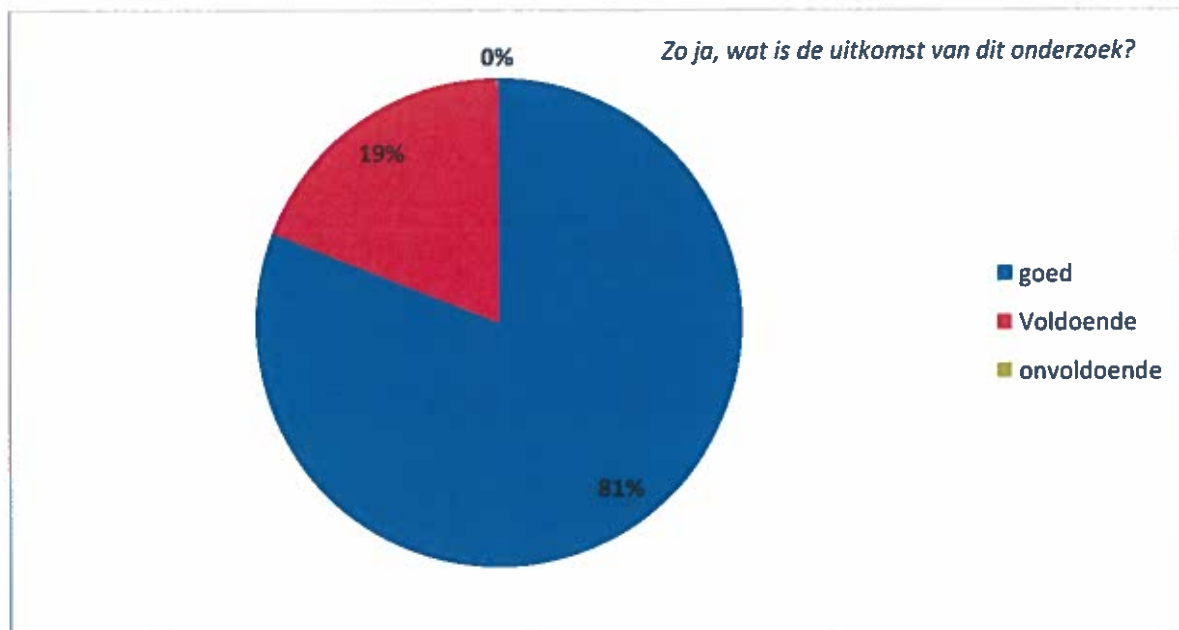
6. Tevredenheidsonderzoek

Hebt u over het kalenderjaar 2017 een cliënttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door een onafhankelijke partij?



In de praktijk blijkt dat eenmanszaken, aanbieders zonder personeel en andere kleine aanbieders geen onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. De kosten hiervan zijn hoog in relatie tot het geringe aantal cliënten.

De tevredenheid van de cliënten wordt door deze aanbieders gemeten in mondelinge en/of schriftelijke evaluatiemomenten.



Conclusies uit de onderzoeken:

In grote lijnen hebben de aanbieders (zeer) tevreden cliënten.

Overige conclusies/bevindingen:

- Dat alle gangbare klanttevredenheidsonderzoeken voor onze doelgroep niet bruikbaar zijn omdat de problematiek van deze cliënten mede een gebrek aan reële zelfreflectie inhoudt.
- Cliënten zijn zeer tevreden over de begeleiding. Er is veel persoonlijke aandacht en ze voelen zich gehoord.
- Dat de communicatie over de dagelijkse zaken onderling verbeterd kon worden en hiervoor hebben we nu extra overdracht momenten ingepland
- Dat de Wmo-clients het lastig vinden om te reflecteren op eigen gedrag en daar mee aan de slag te gaan in praktijksituaties en werken aan persoonlijke doelen. Ze komen liever om ontspannen te knutselen in groepjes zoals in het oude zorgaanbod.
- Kwaliteit van de geleverde huishoudelijke hulp goed. Klant-hulp binding is erg sterk en belangrijk in de sociale omgang tussen ouderen die steeds langer thuis blijven wonen en de hulpen.

Bij een deel van de aanbieders wordt het tevredenheidsonderzoek uitgevoerd door de beroepsvereniging. Daarna volgt meestal geen terugkoppeling. Het advies aan aanbieders is om een terugkoppeling te vragen aan de beroepsvereniging.

7. Klachtenregeling

<i>Hebt u een klachtenregeling voor uw cliënten?</i>	
ja	91%
nee	9%
<i>Hebt u in het kalenderjaar 2017 klachten ontvangen?</i>	
ja	5%
nee	95%

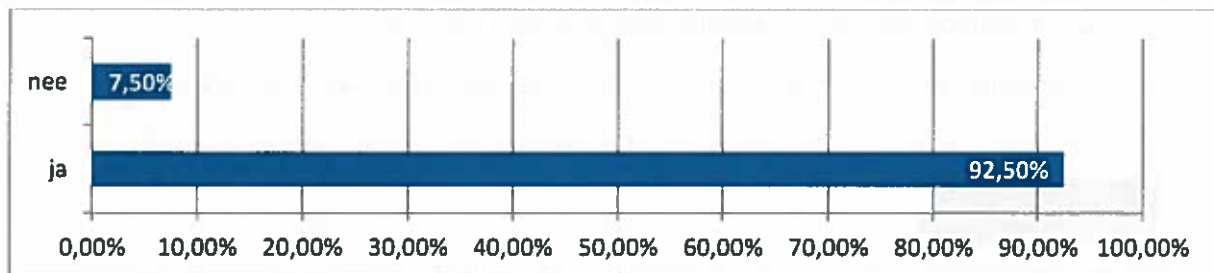
De aanbieders die klachten hebben ontvangen, sturen een klachtenrapportage ter kennisneming naar de OWO-gemeenten.

Voorbeelden van ondernomen acties die zijn ondernomen naar aanleiding van ingediende klachten:

- Aanbieder heeft het verzekeringspakket onder de loep genomen.
- Opzetten structureel voortgangsoverleg.
- Inzetten voldoende/meer begeleiding bij uitstapjes.

8. Calamiteiten

Op basis van de overeenkomst dient u een incident of geweld bij het uitvoeren van de zorg, waarbij de (psychische) veiligheid van de cliënt en/of de professional in het geding is, te melden bij de gemeente. Is deze calamiteitenprocedure u duidelijk?

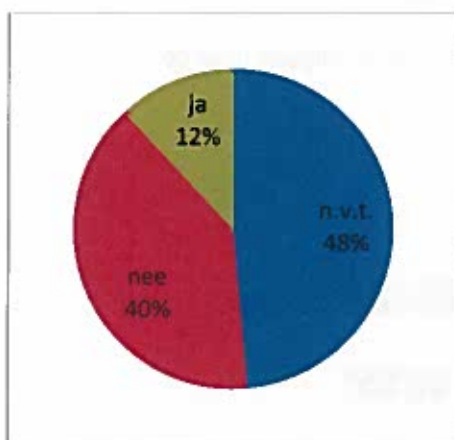


Vragen en toelichting van aanbieders:

- Wie is toezichthouder Wmo bij de OWO-gemeenten?
- Bij welk e-mailadres moeten we dit melden?
- Graag ontvang ik de calamiteitenprocedure van u.
- Op welke manier moet ik de gemeente inlichten?

9. Vervoer dagbesteding

Loopt u aan tegen vervoersproblemen bij cliënten die via een Wmo-indicatie naar de dagbesteding gaan?



Ervaren problemen:

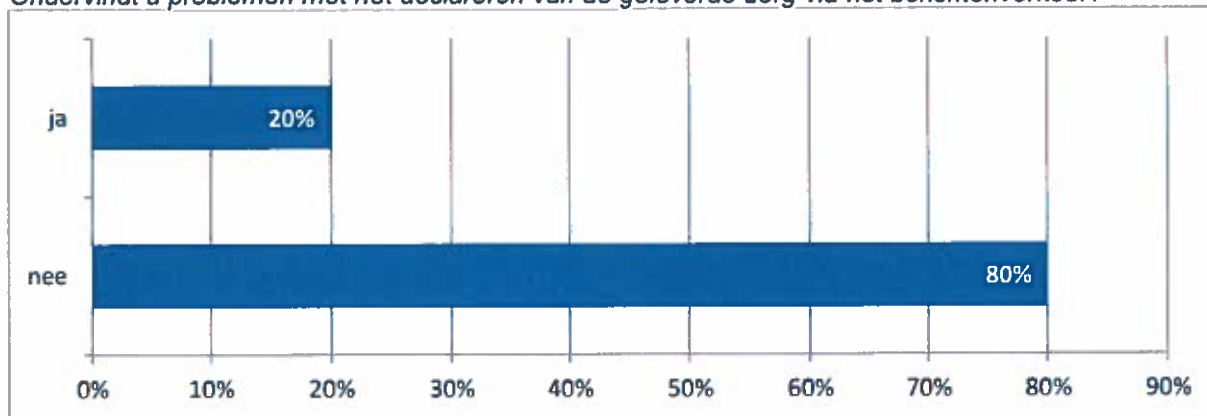
- Het geboden tarief is niet kostendekkend.
 - Rolstoelvervoer: kosten zijn vele malen hoger dan de vergoeding.
 - Het tarief is gebaseerd op het vervoeren van meerdere mensen tegelijk. Dit is bij ons niet aan de orde. We maken gebruik van taxi, maar is wel duur t.o.v. het tarief.
 - Huidige tarieven zijn ondanks groepsvervoer en het rijden van routes niet toereikend. Het rijden van routes en groepsvervoer kan daarnaast in tegenspraak zijn met de individuele hulpvraag/ wens van cliënt.
 - Soms liggen ophaal locaties ver uit een. Ophalen is soms lastig, afhankelijk van de aanwezigheid medewerkers/stagiaires en groepssamenstelling.
- Soms komt het voor dat cliënten bewust kiezen voor een dagbestedingslocatie voor specifieke zorg die niet direct in de nabije omgeving is. Het is dan niet haalbaar om voor het tarief vervoer deze cliënt te halen en brengen.
 - Het OWO-experiment 'DRIVE' met Taxi Kort bevalt goed.

Van de aanbieders die dagbesteding leveren ervaart 23% problemen met het vervoer. Dit betreft name de tarieven vervoer. Ook in de twee voorgaande onderzoeken kwam dit naar voren. Reden waarom in samenwerking met lokale taxi ondernemers, welzijnsinstellingen Scala en Timpaan Welzijn en de OWO gemeenten in oktober 2017 een vervoersproject voor dagbesteding is gestart. Het vervoer wordt verzorgd door goed getrainde vrijwilligers, die gebruik maken van de vervoersmiddelen van de deelnemende taxi ondernemers. Dit onder de naam DRIVE (Dagelijks Rijden Inwoners Voor Elkaar).

Declaratie geleverde zorg

Met ingang van 1 januari 2017 kan geleverde Wmo-ondersteuning en/of jeugdhulp bij de OWO-gemeenten alleen nog worden gedeclareerd via het berichtenverkeer (VECOZO / GGK). Voor hulp bij het huishouden is de declaratie via het berichtenverkeer gestart per 1 juli 2017.

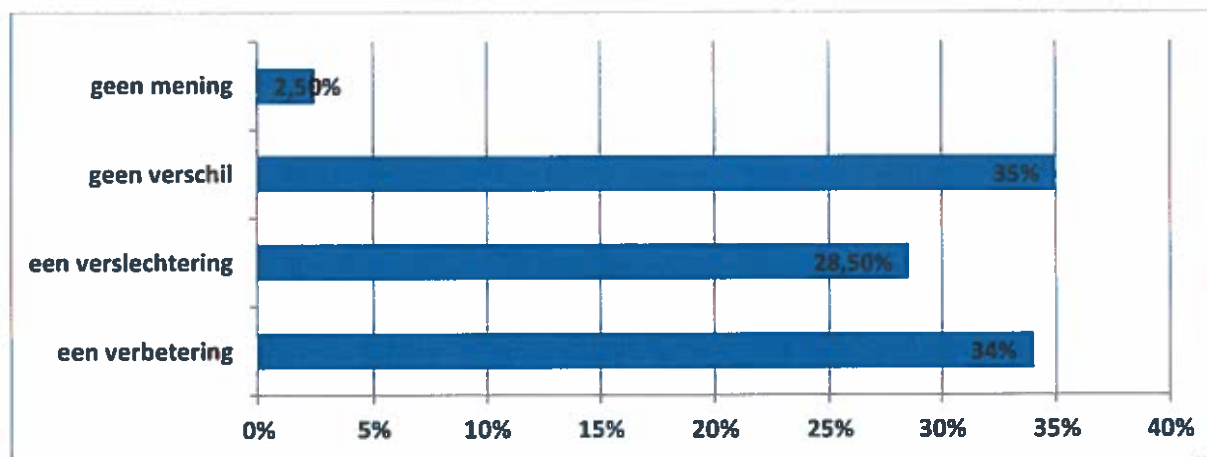
Ondervindt u problemen met het declareren van de geleverde zorg via het berichtenverkeer?



In 2017 gaf 52% van de aanbieders aan (forse) opstartproblemen te hebben met het nieuwe declaratieproces. In 2018 geeft nog 20% aan problemen te ervaren.

Veel aanbieders geven aan dat starten met het berichtenverkeer lastig en tijdrovend is, maar dat het daarna goed verloopt. Er is bereidheid bij de aanbieders elkaar te helpen.

Welke invloed heeft het gebruik van het berichtenverkeer (VECOZO / Ggk) volgens u op de administratieve lastendruk voor zorgaanbieders:



Verbetering

- Toekennen van opdrachten (301) verloopt nu een stuk beter.
- Declareren is een verbetering. De zorgtoewijzingen/indicaties (301) zijn vaak trager.
- De declaratie van de Wmo is nu eenduidig. Er gaat niets meer via mail etc. Ook de retourberichten (reactie op declaratie) zijn duidelijk. Het is niet meer nodig om de betalingen in de gaten te houden of iets afgekeurd is.
- Dit is een zeer grote verbetering ten opzichte van de situatie met losse Excelsheets als specificaties. Een enorme lastenverlichting.
- Het systeem werkt prima. Men kan het berichtenverkeer op elk moment van de dag of avond gebruiken.

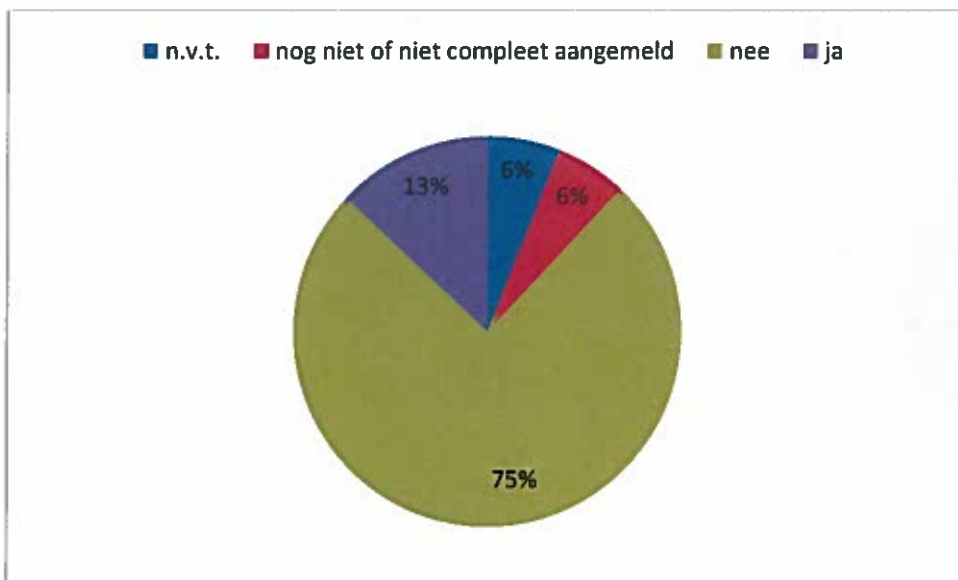
- Processen kunnen efficiënter worden ingericht doordat alle gemeenten met het berichtenverkeer werken. Bovendien werkt het berichtenverkeer goed, omdat het een veilige, snelle en overzichtelijke manier van (digitaal) communiceren is.
- Sinds de VNG-app er is doen we alles via de app en is het een stuk eenvoudiger geworden.
- Een verbetering als het werkt, maar bij elke update binnen het berichtenverkeer heb ik problemen ondervonden binnen de door mij gebruikte applicaties.
- Vlottere afhandeling, betere interne controle.

Verslechtering:

- De retourberichten (304) komen soms wat laat.
- Bij een retourbericht (304) is niet altijd duidelijk wat er precies ontbreekt of veranderd moet worden. Niet alle foutcodes zijn bekend.
- De VNG-app is niet gebruiksvriendelijk. Het is ingewikkeld en omslachtig.
- Er is voor de VNG-app een medewerker van de VNG bereikbaar en toegankelijk. Maar volgens mij is dat maar één iemand en dat maakt het wel kwetsbaar.
- Lastig dat er updates / systeemveranderingen plaatsvinden. Dit vertraagt het declareren flink.
- Bij elke verandering wordt er slecht gecommuniceerd en vertraagt het proces weer ernstig en onvoorspelbaar.
- De opdracht via het berichtenverkeer (301) komt soms laat, waardoor het soms maanden duurt voor je kunt declareren.
- Tijdrovend en daardoor belastend voor de kleinere zorgaanbieders (meer tijd kwijt met de administratie voor de cliënt dan met de cliënt zelf).
- Als eenmanspraktijk heb ik nu administratieve ondersteuning nodig.
- Tijdrovender dan voorheen.
- Minder overzicht dan voorheen.
- Het systeem an sich werkt goed, maar de gemeenten - die eisen dat we er mee werken - hebben zelf de zaakjes niet op orde.
- Vanwege gebruik van allerlei codes en ontbreken uniformiteit handelswijze gemeenten.

CAK

Hebt u in 2017 problemen ondervonden met het aanmelden van uw cliënten (18+) bij het CAK (i.v.m. de eigen bijdrage)?



Van de Wmo-aanbieders die hun cliënten over 2017 hebben aangemeld, ervaart 15% problemen met het aanmelden van de cliënten bij het CAK. Over 2015 was dit 17% en over 2016 21%.

De volgende problemen worden ervaren met het aanmelden:

- Er was mij een verkeerde code bekend en ik had vervoer ook gemeld en dit was niet de bedoeling.

- Geen reactie op mail en telefoon.
- Lastig bij nieuw certificaat.
- Omslachtig.
- Ze werken met verouderd systeem.
- Zeer onduidelijke instructies.
- Onbereikbaarheid webapplicatie, verkrijgen wachtwoord onmogelijk zonder tweede adres.
- Het was voor ons niet duidelijk dat de zorgaanbieder deze gegevens aan diende te leveren.
- Sommige indicaties komen laat binnen, dus late aanlevering CAK.
- Koppeling met VECOZO is wenselijk.
- Dit systeem zou makkelijker ingericht kunnen worden, bijvoorbeeld koppelen aan facturatie.
- Iedere periode aanleveren neemt veel tijd in beslag.
- Persoon met toegang tot de CAK-portal is langdurig ziek en het is nog niet gelukt nieuwe toegang met beveiligingscertificaten te installeren.

Tot slot wordt nog een compliment gegeven aan de OWO-backoffice sociaal domein:
 "De backoffice is hier ook altijd bereid om even te helpen. Top!"

Risico stapelfacturen

Als een aanbieder de geleverde zorg (te) laat aanmeldt bij het CAK, krijgt de cliënt een factuur over meerdere periodes tegelijk. De zogenaamde stapelfactuur. Dit is onwenselijk en kan tot betalingsproblemen leiden.

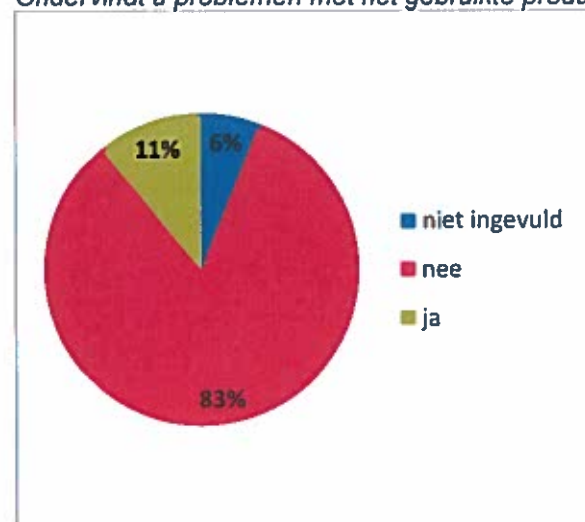
De volgende aantallen aanbieders geven aan dat ze de cliënten over het voorgaande jaar niet of nog niet compleet hebben aangemeld:

Kwaliteitsonderzoek	Aantal aanbieders
2016	16
2017	9
2018	9

In 2016 gaven 16 aanbieders aan dat zij hun cliënten ten tijde van het onderzoek nog niet hadden aangemeld. In 2017 en is dit gedaald naar negen aanbieders. In 2018 is dit gestabiliseerd. Het risico voor cliënten op stapelfacturen is hierdoor enigszins gedaald. Maar het blijft zeker een aandachtspunt.

Productieverantwoording

Ondervindt u problemen met het gebruikte productieverantwoordingsmodel voor 2017?



Ondervonden problemen:

- Erg omslachtig voor een kleine zelfstandige, maar samen met een boekhoudkundig geschoold iemand was het zo voor elkaar.
- Niet gebruiksvriendelijk en arbeidsintensief.
- Wederom meer onnodig papierwerk.
- Ook dit moet eenvoudiger en makkelijker kunnen.

- De administratieve lastendruk staat niet in verhouding tot de financiële vergoeding van de zorg en gaat tevens ten koste van de zorg voor de cliënt.
- Dubbel werk. De productieverantwoording is vanuit de declaratie via het berichtenverkeer goed terug te halen.
- Door lange doorlooptijd toekenning productcodes/indicaties is het niet mogelijk voor de deadline te declareren en de juiste verantwoording te geven.
- Digitale handtekening lukt niet of is lastig toe te voegen.
- Het systeem van een negatieve aantekening krijgen als je het niet invult, vinden wij zeer kinderachtig en niet meer van deze tijd!!!
- Ik kon het niet invullen, moest speciaal voorberekt door iemand van de gemeente zodat ik het alsnog kon invullen
- Niet met het invullen maar met het toesturen ... jullie mailverkeer stuurt alles retour. Met de post was ook geen succes de stukken zijn na ondertekening van ontvangst zoek geraakt.

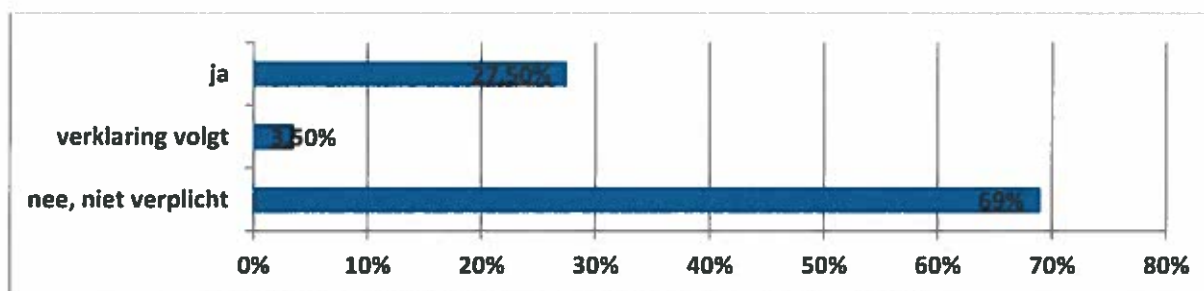
Veel aanbieders die geen problemen ondervonden, vragen zich af wat het nut is naar gegevens te vragen die bij de gemeenten bekend zijn (vanuit de declaraties/berichtenverkeer).

Ook hier een compliment richting de OWO-gemeenten:
"Goed geholpen door gemeentemedewerkers!"

Accountantsverklaring

Zorgaanbieders die bij alle drie van de OWO-gemeenten (dus niet gezamenlijk) voor meer dan € 125.000 zorg hebben geleverd, moeten een accountantsverklaring aanleveren.

Is uw laatste jaarrekening voorzien van een controleverklaring van een accountant?



De aanbieders met een controleverklaring van de accountant hebben de volgende verklaring ontvangen:

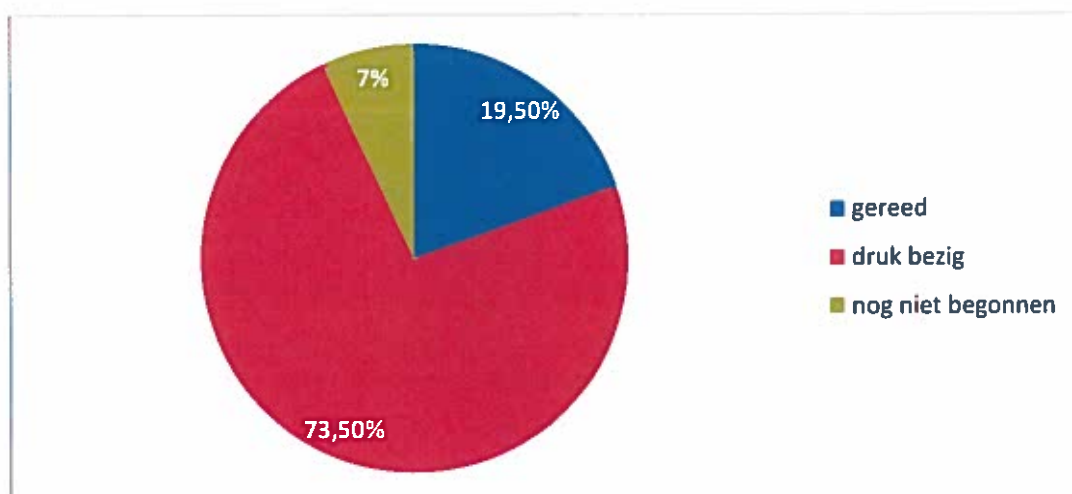
Soort verklaring	Aantal aanbieders
goedkeurende verklaring	44
verklaring met beperking	2
samenstellingsverklaring	9
verklaring van oordeelonthouding	0
afkeurende verklaring	0

Privacy / persoonsgegevens

Vanaf 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Deze AVG brengt nieuwe verantwoordelijkheden met zich mee. Ook voor aanbieders. De regels dwingen om zorgvuldig om te gaan met de privacygevoelige informatie van cliënten. Juist nu veel informatie gedigitaliseerd is.

De nadruk ligt - meer dan voorheen - op de verantwoordelijkheid om te kunnen aantonen dat aanbieder zich aan de wet houdt. Dat vergt een gedegen voorbereiding.

Hoever zijn de aanbieders met deze voorbereiding?



Hoofdstuk 4 Overige opmerkingen

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

Regeldruk / administratieve lasten

- Wat misschien een idee is, is om de uitbetaling vanuit de gemeente naar de zorgaanbieder, te koppelen aan een cliëntnummer en datum. Nu wordt in zijn geheel de uitbetaling gedaan en is niet duidelijk voor welke cliënt de uitbetaling is.
- Het is bijna ondoenlijk om aan de administratie verantwoordelijkheid te kunnen voldoen.
- De administratieve lastendruk is hoog. Tip: ga als verschillende onderdelen/bedrijven/programma's (CAK, gemeente, VECOZO) eens in overleg hoe dit overzichtelijker georganiseerd kan worden zodat we niet alle informatie 3 keer door hoeven te geven.
- De regeldruk neemt nu ook bij de gemeenten fors toe. Ook als jullie weten met wie je van doen hebt worden steeds vergaande administratieve verplichtingen opgelegd. De menselijke maat - daar ging de Wmo toch vooral over - verdwijnt steeds meer uit het zicht. Experiment met regelarme zorg/ondersteuning op basis van elkaar kennen en vertrouwen is zeer gewenst.

Tips

- We willen graag stappen zetten op het gebied van samenwerking en innovatie. We gaan hierover graag met zowel de gemeente als met collega aanbieders in gesprek.
- Ik zou wel eens wat mensen willen zien die eens een kijkje nemen op het bedrijf.
- Betreft de indicaties zou het fijn zijn als er aan de hand van een eenduidige procedure gewerkt kon worden. Nu vragen of eisen de verschillende consulenten ook verschillende dingen van de zorgverlener voor er een indicatie of opdracht wordt afgegeven.

Kritiek

- Tarief is niet in verhouding met de inspanning.
- Wij hebben het gevoel dat nadat de zorg is overgenomen door de gemeentes wij ons extra moeten verantwoorden. Terwijl wij een uitgebreid jaarverslag invullen voor ons kwaliteitskeurmerk van Federatie Landbouw en Zorg, deze wordt ieder jaar openbaar gemaakt, ontstaat hierdoor een enorme overlap. Graag zouden we zien dat er gebruik wordt gemaakt van de bestaande informatie en dit ons administratieve lasten beperkt.
- Het stoort ons dat de zorg en de cliënt niet meer centraal staat maar het product en de geldstromen.
- Het zou fijn zijn er dat meer vertrouwd wordt op de kennis en ervaring van de hulpverlener.

Complimenten

- Contact met de medewerkers van het onderdeel Wmo is altijd heel positief. Het team reageert altijd snel en accuraat. Als ze iets niet weten staan ze er open voor dit te bespreken en uit te zoeken. Kortom super.
- We zijn erg tevreden over de samenwerking met de OWO-gemeenten. Er is goed contact met de gebiedsteams en er wordt écht samengewerkt om de cliënt in zijn / haar kracht te zetten.
- We hopen op een verdere fijne samenwerking.
- Ben tevreden over al de contacten die ik heb.
- De samenwerking met Gemeente Opsterland is heel plezierig, waarvoor mijn dank!
- We vinden de samenwerking erg prettig verlopen.

Overige opmerkingen

- Vragenlijst is soms lastig in te vullen omdat wij een zorgcoöperatie zijn die de zorg bij onderaannemers heeft weggezet.
- Het regelen van allerlei zaken voor mij als kleine zelfstandige is te veel geworden. Het is jammer dat grote spelers hier personeel voor kunnen inzetten.

