

Verslag marktconsultatie Wmo arrangementen Leidse regio – dinsdag 13 juli 2021

Op 13 juli jl. heeft er een digitale marktconsultatie plaatsgevonden met de aanbieders. De Leidse regio gemeenten kijken terug op een geslaagde bijeenkomst en willen de aanbieders die hebben deelgenomen graag bedanken voor hun bijdrage.

Hierna vindt u een samenvatting. De verkregen inzichten uit de bijeenkomst zullen worden meegenomen in (de voorbereiding van) de nieuwe overeenkomsten per 1-1-2023. De Leidse regio gemeenten behouden zich evenwel het recht voor om deze inzichten niet of niet volledig te gebruiken.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar de presentatie van de marktconsultatie.

Samenvatting break-out rooms 1 & 2: Volwassenen

Segmenten:

1. Volwassenen (herstelgericht)
2. Volwassenen (stabiliserend)
3. Volwassenen (complexe problematiek)
4. Ouderen

Binnen segmenten 1 t/m 3 speciale aandacht voor groep jongvolwassenen (16-27 jarigen) in vormgeving van en/of toepassing arrangementen.

Ons voorstel is om de segmenten ook inkooppercelen te laten zijn. Hoe kijkt u daar tegen aan ?

Onder een aantal aanbieders is verwarring over de benaming van de segmenten. Wanneer valt een client onder herstelgericht en wanneer onder stabiliserend? Bij structurele begeleiding zal een beschikking worden afgegeven voor een langere tijd, bij herstelgericht is het de bedoeling dat er in een korte tijd aan een aantal specifieke doelen worden gewerkt. De segmenten moeten wel goed worden afgebakend. Segmenten zijn fases en niet zo zeer doelgroepen volgens één van de aanbieders.

Eén van de aanbieders vraagt zich af hoe de percelenverdeling zich verhoudt tot *zorg volgt client?* Percelen zorgen dan voor schotten. Het kan inderdaad voorkomen dat een aanbieder geen contract heeft voor beiden percelen en dat een client dan over moet gaan naar een andere aanbieder. Er wordt gevraagd om ongeacht welke indeling ook gekozen qua percelen aandacht te hebben voor de randen van de percelen en dat goed te regelen. Een ander aanbieder is het hier niet mee eens. In de praktijk is het niet zo dat een client instroomt op herstelgericht om vervolgens heel snel over te gaan naar stabiliserend. Het doel is dat client uitstroomt naar bijv. werk, niet naar een ander segment.

Hoe zit het met aanbieders die actief zijn op meerdere percelen. Wordt er dan een combinatie perceel gevormd? Nee, aanbieders kunnen zich inschrijven op meerdere percelen. Een andere vraag gaat over het inschrijven op leefgebieden. Is dat mogelijk? Nee, binnen de percelen is het de bedoeling dat aanbieders alle leefgebieden ('het hele arrangement') kunnen leveren, dan wel met gebruik van een onderaannemer.



Er wordt door een aanbieder opgemerkt dat cliënten die zij begeleiden nu vaak uiteenlopende vormen en organisaties van dagbesteding hebben. Kan er iets praktisch geregeld worden dat je als aanbieder niet een hele rij of steeds opnieuw een onderaannemer moet aanmelden. Er wordt de suggestie gedaan om te kijken naar de gemeente Alkmaar die werkt met een lijst van door de gemeente goedgekeurde partijen voor dagbesteding.

Hoe kijkt u aan tegen het onderscheid tussen herstelgericht versus structureel? Denkt u dat het onderscheid goed te maken valt?

Aanbieders vinden het lastig. Ze geven aan dat het kan dat cliënten met langdurige begeleiding wel werken aan herstel en dus aan doelen, maar dat dit dan langer duurt. Daarnaast is de vraag hoe er wordt omgegaan met cliënten die eerst herstelgerichte begeleiding ontvangen, maar op een gegeven moment over moeten naar stabiliserende begeleiding? De gemeente geeft aan dat dat mogelijk is indien blijkt dat de vastgestelde doelen niet haalbaar zijn.

Eén van de aanbieders geeft aan dat zij momenteel bij ambulante begeleiding eigenlijk geen doorstroom hebben en een client langdurig zorg nodig blijft hebben. Het is dan wel herstelgerichte begeleiding, maar wel langdurig.

Eén van de aanbieders vraagt zich af of het doorstromen naar een zelfstandige woning ook als doel wordt gezien? Ja zeker.

Structureel kan ook waakvlam zijn bijv. 1x in de twee maanden. Is het een idee om de waakvlam toe te voegen?

Aanbieders geven aan dat het soms een combi kan zijn. Client kan eerst heel complex zijn en daarna bijv. herstelgericht. Een ander aanbieder is het hier mee eens en vult aan dat een client ook per leefgebied herstelgericht kan zijn en op een ander leefgebied stabiliserend.

Hoe kijkt aanbieder aan tegen de benaming? Beter GGZ en LVB?

Aanbieders kijken hier verschillend tegen aan. Wel zijn ze het er over eens dat een onderscheid in GGZ en LVB beter is. Volwassenen kunnen bijvoorbeeld in één perceel met verschillende fases. Vraag is dan ook waarom werken in segmenten en niet één contract. De gemeenten kiezen voor percelen om de opdracht beter te kunnen specificeren naar de aanbieders en om helderheid te creëren voor de toegang. Eén van de aanbieders geeft aan dat ouderenzorg en HO heel anders is dan LVB of GGZ, dus dat het goed is dat niet alles samen wordt genomen. Huidige ontwikkelafels zijn meestal een poolse landdag. Beter met elkaar doorontwikkelen op deze manier. Structurele/stabiliserende begeleiding is niet de juiste benaming aangezien cliënten ook dan aan doelen werken. Een aanbieder merkt op voorstander te zijn van de percelen structureel en herstelgericht in plaats van op doelgroepen, omdat er dan discussies over grondslagen ontstaan.

Arrangementen

Leefgebied/ submodule		Trede 1	Trede 2	Trede 3	Trede 4	Trede 5
Ondersteuning	<i>Sociaal Persoonlijk Functioneren</i>	x	x	x	x	x
	<i>Zelfzorg en Gezondheid</i>	x	x	x		
	<i>Geldzaken</i>	?	x	x		
	<i>Dagbesteding</i>	x	x	x	x	x
Bereikbaarheid/ Beschikbaarheid avond en nacht	<i>24 uren oproepbaar/ bereikbaarheid</i>	x				
	<i>24 uren beschikbaarheid</i>		x			
	<i>24 uren beschikbaarheid intensief</i>			x		
(Gezamenlijk) Wonen	<i>Sociaal Beheer /ongepland</i>	x				
	<i>Sociaal Beheer /ongepland plus kosten gemeenschappelijke ruimtes en vaste aanwezigheid groepswonen locatie</i>		x			
	<i>Sociaal Beheer /ongepland plus kosten gemeenschappelijke ruimtes en intensievere vaste aanwezigheid groepswonen locatie</i>			x		
Huisvestingskosten	<i>Huur plus extra verblijfskosten (voeding, schoonmaak etc) in geval van toch intramuraal</i>	x				

We hebben 4 leefgebieden genomen, geïnspireerd door andere gemeenten met arrangementenmodel. Hiermee willen we gaan werken. Zijn deze voor u herkenbaar en wat wilt u voor de verdere uitwerking meegeven?

Meerdere aanbieders geven aan dat het arrangementenmodel goed kan werken en geven aan het fijn te vinden dat er niet te veel leefgebieden zijn. Leefgebieden worden herkenbaar gevonden, Over de dagbesteding zijn niet alle aanbieders het eens. Een aantal aanbieders vindt het fijn dat deze er bij staat, maar een ander geeft aan dat dagbesteding geen leefgebied/doel is, maar een middel. Waarschijnlijk ligt dat aan de benaming. Hier wordt naar gekeken. Eén aanbieder mist het leefgebied wonen/huisvesting. Een GGZ aanbieder geeft aan dat het voeren van een huishouden een doel kan zijn bij cliënten waar samen met de begeleiding aan wordt gewerkt. Ook wordt aangegeven dat aan het begin van een traject de financiën soms worden overgenomen en dat met voedingsgeld gewerkt wordt om cliënten te leren de juiste dingen te kopen en gezond te leven.

Er zijn vragen over de afbakening en de verbondenheid tussen verschillende leefgebieden. Een client die werkt aan zelfzorg en gezondheid wordt bijv. ook geholpen met zijn geldzaken. Hoe gaat dat er uit zien in de praktijk? Dat is een goede opmerking. Er zal moeten worden gekeken naar de afbakening per leefgebied. Hetzelfde geldt voor de aansluiting op jeugd en het voeren van een huishouden (geen huishoudelijke ondersteuning), dit wordt intern afgestemd.

Een aantal aanbieders geeft aan dat de arrangementen lopen via het sociaal wijkteam, maar dat een casus vaak complexer is dan in de indicatie staat. De te stellen doelen kunnen dan anders zijn dan op het eerste oog gesteld door de toegang. Hoe gaan we dit voorkomen? Er is een grote wisselwerking tussen de toegang en aanbieders. Het werken met arrangementen vraagt van beiden iets.

Eén van de aanbieders vraagt zich af hoe het zit met kleine aanbieders die niet over het hele pakket beschikken? Het doel van de nieuwe aanbesteding is om een selectiever aantal aanbieders per perceel te contracteren om een relatie te kunnen opbouwen met de aanbieders en te werken aan gezamenlijke doelen.

Een aanbieder vraagt om bij de verdere inrichting rekening te houden met anderstaligen.



Welke ideeën/ wensen heeft u om een nog betere tandem te vormen met de toegang voor het welslagen van het werken met trajecten en arrangementen?

Aanbieders geven aan dat het makkelijk moet zijn om op- en af te schalen zeker aan het begin van het traject. Het komt vaak voor dat bij complexere hulpvragen pas later bekend is hoe complex deze zijn en dan moet er flexibel kunnen worden gewerkt. Is het mogelijk dat een client na zijn intake bij het sociaal wijkteam door gaat naar de aanbieder en dat er na een maand geëvalueerd wordt wat de hulpvragen zijn en welke arrangementen moeten worden toegekend? Een suggestie die wordt gedaan is om te werken met een verlengde intake. Er is wat discussie hoelang een verlengde intake dan moet duren. Maximaal drie maanden. Eén aanbieder geeft aan dat een aantal gemeenten zijn gestopt met beschikken.

Aanbieders pleiten voor het belang van tussentijdse evaluatiemomenten.

Werken met arrangementen is behoud van gemiddelde clientfinanciering (dus uitmiddelen in tijd en over hele cliëntenbestand). Dit betekent in principe indicatie van arrangement voor bepaalde duur en niet voortdurend arrangement veranderen, maar periodiek aanpassen. In welke soort situaties moeten we toch denken aan/ werken met tussentijds aanpassen? Wat wilt u op dit vlak meegeven?

Wat wilt u vanuit uw cliëntengroep meegeven voor de inrichting of toepassing van het gepresenteerde arrangementenmodel (qua modules/blokjes, qua treden etc.?). Mist u module/leefgebied?

Een aantal aanbieders geeft aan dat het werken met meer tredes zorgt voor meer administratie en dat het geld dan ten koste gaat van de ondersteuning. Anderen geven aan dat het werken met drie tredes zorgt voor te grote verschillen en meer tredes handiger zijn als het ook mogelijk wordt om makkelijk te kunnen schakelen tussen de verschillende tredes.

Er zijn vragen over het aantal te leveren uren. In het huidige contract moet je strikt het aantal uren begeleiding leveren, wordt dit anders? Ja, de intentie is om de controle minder/niet op uren en meer op doelrealisatie te laten plaatsvinden. Het is nog onduidelijk of er uren worden gekoppeld aan de te behalen resultaten. Er is ingewikkelde jurisprudentie op dit gebied. De wens van de gemeenten is te werken met de tredes die een bepaalde intensiteit uitdrukken en niet te indiceren in uren. We gaan er vanuit dat aanbieders in hun nadere plan met de cliënten wel concretere afspraken maken over tijd/uren, maar dat het wezen van begeleiding blijft dat je het nooit zo exact kan berekenen als bij HO en het minder gemakkelijk standaard op bijvoorbeeld 2 uur per week kan worden gezet.

Samenvatting break-out room 3: Ouderen

Huishoudelijke ondersteuning als segment

Er is een brede overeenstemming om huishoudelijke ondersteuning niet op te nemen als leefgebied binnen het arrangement indien dit zou betekenen dat indien een cliënt ook andere ondersteuning dan HO ontvangt, de HO aanbieders altijd als onderaannemer moet gaan fungeren van de aanbieder van begeleiding. De redenen die hiervoor worden aangedragen zijn m.n. de angst voor een veelheid aan onderaannemers en/of een onduidelijke en ingewikkelde constructie wanneer je onder een hoofdaannemer valt. Ook ten aanzien van de cliënt wordt gevreesd voor een gebrek aan continuïteit voor cliënten.

Aan dit bezwaar kan tegemoet worden gekomen door het voeren van een huishouden/leefbaar huis wel als leefgebied op te nemen in het arrangement van de cliënt, maar in de inkoop het wel tot een apart perceel te maken, waarop HO aanbieders apart kunnen inschrijven. Indien er dan bij een cliënt naast HO sprake is van begeleiding of



leiderdorp



Leiden

Gemeente



Oegstgeest



Gemeente
Voorschoten



gemeente

Zoeterwoude

dagbesteding, kan de HO geleverd worden door de HO aanbieder (vanuit het perceel HO) en de begeleiding of dagbesteding (vanuit het perceel begeleiding) zonder dat er sprake hoeft te zijn van onderaanneming. Op dat punt wordt aangedragen dat het ook voor inwoners stigmatiserend kan werken wanneer iemand alleen huishoudelijke ondersteuning nodig heeft, hierdoor een Wmo arrangement toegewezen krijgt (lijkt daardoor in naam voor een cliënt erg zwaar en kan afschrikken).

Meerwaarde in het opnemen van huishoudelijke ondersteuning in een arrangement wordt alleen gezien als de begeleider ook de huishoudelijke ondersteuning biedt. Aangezien dit (vrijwel) niet voorkomt, omdat begeleiders een hoger tarief ontvangen, is er geen meerwaarde tot het opnemen van huishoudelijke ondersteuning als leefgebied binnen het bredere Wmo arrangement.

Wel van belang dat wanneer er sprake is van een cliënt met zowel huishoudelijke ondersteuning als begeleiding, er contact is en zo nodig wordt afgestemd tussen de twee aanbieders die de inwoner ondersteunen om zo samen aan een resultaat te werken rondom de cliënt.

Definitie segment ouderen: Indeling van het segment ouderen gericht op ouderen met een fysieke beperking of geriatrische problematiek, incl. volwassen met geriatrische problematiek

De definitie leidt niet tot veel discussie. Wel wordt aangegeven dat in de segmentering de begeleiding bij achteruitgang wordt gemist. Herstelgericht en/of stabiliseren is niet altijd van toepassing bij bijvoorbeeld mensen met een progressieve ziekte zoals ALS of t.a.v. de doelgroep ouderen. Aangegeven wordt dat in andere regio's het segment "stabiliseren" soms aangevuld wordt met "en begeleiding bij achteruitgang".

Relatie met het voorveld

Het idee wordt onderschreven dat het belangrijk is inwoners zo lang mogelijk in het voorveld te ondersteunen. Niet alleen belangrijk vanuit het kostenperspectief van de gemeente, maar ook voor aanbieders. Dit laatste omdat de kostendruk van gemeenten indirect ook effect heeft op de aanbieders. Relatie tussen voorveld en aanbieder is van groot belang t.a.v. een soepele opschaling – van afschaling is bij de doelgroep vrijwel geen sprake.

Specifiek wordt gesproken over het belang van vroegtijdige signalering. De huisarts en de POH'er spelen hier een kern-rol in en moeten de weg naar het voorveld goed kennen. Ook huishoudelijke ondersteuners spelen vanuit hun signalerende functie een belangrijke rol bij het signaleren van achteruitgang van een cliënt en bij de doorverwijzing naar het voorveld. Aandacht wordt dan ook gevraagd voor de samenwerking en het doorverwijzen tussen aanbieders onderling en tussen aanbieders en het lokale voorveld. Daarnaast kunnen de gemeenten door middel van bijvoorbeeld een publiekscampagne ook meer aandacht genereren aan vroeg signaleren, het creëren van duidelijkheid waar inwoners terecht kunnen voor ondersteuningsvragen en aan het creëren van duidelijk over wat inwoners zelf kunnen doen en hoe zij zich kunnen voorbereiden op ouder worden. Daarbij wordt ook het voorbeeld gegeven van het stimuleren van de vorming van communitys van ouderen.

Wel wordt het punt gemaakt dat het voorveld niet geïdealiseerd moet worden. Wanneer iemand bij de gemeente om ondersteuning vraagt, is de fase van het voorveld vaak al voorbij.



leiderdorp



Leiden

Gemeente



Oegstgeest



**Gemeente
Voorschoten**



gemeente

Zoeterwoude

Huishoudelijke ondersteuning per gebied: Hoe kijken aanbieders t.a.v. huishoudelijke ondersteuning naar het inschrijven op huishoudelijke ondersteuning per gebied/gemeente/perceel?

Hier zijn aanbieders geen voorstander van. Inzet is gebaseerd op cliëntenvolume per gebied en het is erg moeilijk om met slechts een paar cliënten in een gebied huishoudelijke ondersteuning te organiseren. Wanneer er echter sprake is van meer volume kunnen hulpen flexibeler worden ingezet en kan een hulp in Leiden ook wel eens gevraagd worden in Oegstgeest schoon te maken als daar een tekort is aan medewerkers. De inschrijving in gebiedspercelen kan er toe leiden dat aanbieders zich niet inschrijven voor minder aantrekkelijke (buiten)gebieden, wat daarmee ook weer nadelig is voor het volume van dat gebied.