

Bijlage 6 Verslag marktconsultatie

Conclusie B-scope met betrekking op Dienstverlening

Meerdere belangstellende staan open voor een PxQ model, mits er gekeken wordt naar overige mogelijkheden die idealer zijn of zaken die dit model kunnen beïnvloeden. Een van de belangstellenden beschouwt het PxQ model als essentieel, in tegenstelling van andere belangstellenden die ook openstaan voor andere modellen.

Verschillende belangstellenden zien mogelijkheden in het vergroten van de huidige uitstroom door de zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten en hierbij hun netwerk te betrekken. Daarnaast vinden sommige belangstellenden dat de uitstroom ook vergroot kan worden door de samenwerking tussen gemeente en belangstellenden te verbeteren en samen voor passende en doelmatige zorg te zorgen.

Een efficiënte en effectieve doorgaande zorglijn overgang van jeugd naar Wmo kan volgens verschillende belangstellenden gerealiseerd worden door beide vormen aan te bieden. Hierbij is samenwerking tussen beide schotten van belang. Deze moet daarom verbeterd worden (denk hierbij aan communicatie). Hierbij denkt een belangstellende ook aan het toepassen van een integrale aanpak en multidisciplinaire inspanningen. Een andere belangstellende geeft daarnaast aan dat de duidelijkheid van de bekostiging ook van belang is, maar geeft ook aan dat er vooral sprake moet zijn van een 'warme overdracht' waarbij dezelfde mensen bij betrokken blijven.

De verbinding tussen leefgebieden (waarbij geen dubbelingen voorkomen) kan opgesteld worden door een cliënt in zijn totaliteit te benaderen, en daarbij alle leefgebieden van deze te verbinden. Een van de belangstellenden stelt dat communicatie hierbij van groot belang is. Een andere belangstellende gaat hier nog specifiek op in en stelt vorm ook een hulpverlener van de cliënt een regierol als verbinder toe te schrijven. Dit zou een integrale aanpak creëren, wat meerdere belangstellenden als uitgangspunt nemen in deze kwestie. Meerdere belangstellenden geven daarbij ook aan dat samenwerking tussen deze leefgebieden van groot belang is.

Het op- en schalen kan bereikt worden door een berichtenservice volgens een van de belangstellenden. Daarbij is het maken van goede afspraken over mogelijkheden van belang, waarbij ruimte voor de zorgverlening om gepast te handelen. Dit vertrouwen in de vaardigheden van de zorgverlener komt ook terug bij meerdere belangstellenden. Daarnaast noemt een andere belangstellende nog het toepassen van een snelle indicatiestelling door de gemeente en daarbij werken met een banbreedte in de indicatie.

Een doorlopend ambulant ondersteuningsaanbod wordt gerealiseerd door goede samenwerking (binnen de keten). Daarnaast noemen verschillende belangstellenden dat het van belang is om voldoende gecontracteerde partijen te hebben die vraag en aanbod kunnen leveren. Hierbij noemt een andere belangstellende dat het van belang is dat zowel de gemeente als de zorgaanbieders goed op de hoogte zijn van dit aanbod. Een van de belangstellenden geeft nog aan zo veel op ambulante zorg in te zetten zodat er meer vrije plekken zijn voor doorstroming waar dit wellicht noodzakelijk is.

Het effect van het voorliggend veld kan vergroot worden door volgens meerdere belangstellenden door samen te werken en goed met elkaar te communiceren waardoor het aanbod bij iedereen bekend is. Een enkele belangstellende vindt echter dat passende voorzieningen zelf gecreëerd moeten worden. Een andere vindt dat het effect al van voldoende grote is.

Conclusie C-scope met betrekking tot financiering

Verschillende belangstellenden vinden het redelijk dat een Zzp/eenmansbedrijf een ander tarief ontvangen dan een grote organisatie en staan open voor discussie hierover. Slechts een enkele belangstellende geeft hierbij aan dat hierdoor een ongezonde disbalans op basis van personeelskrapte ontstaan. Op de lange termijn is dit dus geen antwoord op de toenemende zorgkosten en krappe marges.

Over het tarief voor grotere dienstverleners, aangezien zij hogere overheadkosten hebben zijn de meningen van de belangstellenden verdeeld. Zo trekt een belangstellende in twijfel of dit automatisch het geval is en niet ook te maken heeft met de bedrijfsvoering. Verder geven meerdere belangstellende aan het met de gedifferentieerde tarieven niet eens te zijn. Dit wordt dan toegelicht met het feit dat grotere dienstverleners meer inkomsten hebben zegt de een, de ander zegt dat er ook naar de toegevoegde waarde van elke aanbieder gekeken moet worden. Twee andere belangstellende vindt het hanteren van deze gedifferentieerde tarieven redelijk en terecht. Hierbij benoemt een belangstellende wel dat de context mee moet worden genomen in de beredenering.

Veel belangstellenden geven aan dat het hanteren van budgetplafond prima is, mits er ook ruimte wordt gelaten voor mogelijke aanpassingen. Een van de belangstellenden geeft aan dat deze het probleem niet oplossen en er aangestuurd moet worden op het gebruik van kpi's. Slechts een andere belangstellenden geeft aan niet te weten wat een budgetplafond is, maar geeft antwoord dat waar zorg nodig is, dit gefinancierd dient te worden.

Over de vormen van effectieve bekostiging liggen de meningen van de belangstellenden ver uit elkaar. De een geeft aan dat de beste bekostiging op- en afschalen is en de inhoud/resultaten meer te koppelen aan het budget. De ander stuurt aan op samenwerken en het hanteren van andere kpi's. Verder geeft een andere belangstelling aan dat innovatie hierbij van belang is. Een andere geeft aan dat outcome gerichte financiering hierbij ideaal zou zijn. Als laatste geeft nog een belangstellende aan dat de voorkeur uitgaat naar bekostiging zoals die wordt gehanteerd door het zorgkantoor.

Verder zien veel belangstellenden mogelijkheden om het proces van het rekenmodel van de VNG efficiënt te doorlopen. Hierbij geeft een van hen aan dat transparantie en de gezamenlijke insteek van aanbieders van belang is. Ook geeft een ander aan dat het verstandig is om dit model te volgen, mits het een uniform model is dat gelijk werkt voor iedereen.

Het hanteren van incentives bij het realiseren van kostenbesparingen zou volgens een van de belangstellende kunnen zijn dat er ideeën worden gefinancierd en gedeeld via de gemeente. Een andere belangstellende geeft aan dat incentives die transformatieve opdrachten ondersteunen het beste passen. Daarnaast is een ander van mening dat incentives een optie zijn mits er sprake is van een eenduidig, geautomatiseerd en valide meetsysteem. Een andere belangstellende is ook voor incentives indien er haalbare doelen worden gesteld in het kader van kostenbesparing. Slechts een van de belangstellende is niet voor het hanteren van incentives. Deze zouden namelijk eerder als afleiding dienen.

Maatregelen om de kwaliteit van dienstverlening veilig te stellen zijn zeer divers onder de belangstellenden, namelijk: focus op het primaire proces & inhoud van de begeleiding, het sturen op casuïstiek tafel, sturen op vraag en aanbod, het leveren van maatwerk, toepassing van client ervaringsonderzoek, rapportages en reflecties. Als laatste wordt goed geschoold personeel nog genoemd.

Conclusie D-scope met betrekking op samenwerken

De belangstellenden zien voor- en nadelen ten opzichte van het beperken van het aantal aanbieders. Zo is het voordeel betere samenwerking waardoor transformeren sneller lukt. Echter, de meeste belangstellenden zien een groot aantal nadelen: het gaat ten koste van kleine organisaties en er komt veel reorganisatie bij kijken wat de kosten weer hoger maakt, steeds minder kleinere partijen krijgen de mogelijkheid zich te profileren, organisaties leggen zichzelf beperkingen op in het aanbod dat ze te bieden hebben en de keuzevrijheid van de hulpvrager wordt ook beperkt

De meerderheid van de belangstellenden zijn bereid om bij het beperken van het aantal aanbieders met andere partijen samen te werken. Slechts een van de belangstellenden wist hier nog geen antwoord op te geven.

Er waren verschillende ervaringen met hoofd- en onderaannemers relaties bij de belangstellenden. Deze zijn voor de meeste over het algemeen goed. Hierbij zijn worden wel verschillende voorwaarden gegeven zoals het maken van afspraken/communicatielijnen, of het maken van relaties op basis van toegevoegde waarde en gelijkwaardigheid. Ook basishouding van de hoofdaannemer richting de onderaannemer werden hierbij genoemd als belangrijk door een enkeling.

Verschillende mogelijkheden om het aantal leveranciers te reduceren werden door een aantal belangstellenden genoemd; via een semi Open House, het ophogen van de kwaliteitseisen HKZ en jaarlijks toetsen of zij hieraan voldoen, het verplichten tot samenwerkingsverbanden of het invoeren van combinaties, het werken op basis van lumpsum financiering en als laatste nog kritisch kijken naar kwaliteit van zorg. Een enkele belangstellende gaf ook aan de urgentie van het reduceren van het aantal leveranciers niet zo goed te snappen.

Over de kansen en mogelijkheden in relatie tot geïndiceerde en niet geïndiceerde zorg hadden de belangstellenden het volgende te zeggen; Zo droomt er een belangstellende over het niet indiceren van zorg en het samenwerken met het voorliggend veld. Dit laatste wordt ook door twee andere belangstellenden genoemd. Een ander ziet mogelijkheden die verbonden zijn met de keuze voor de financieringsvorm. Als laatste ziet een belangstellende graag meer ruimte voor de zorgaanbieder om zelf te indiceren binnen heldere kaders. Twee belangstellenden zien echter geen kansen en mogelijkheden.

Conclusie E-scope met betrekking tot innoveren en doorontwikkelen

Volgens verschillende belangstellenden is er het volgende nodig om een klimaat te creëren waarbij leren, innoveren en verbinding met overige aanbieders vanzelfsprekend is: onderling vertrouwen, samenwerken, bereidheid om te communiceren, respect, partnerschap en innovatie. Slechts een van de belangstellende noemde tijd, want tijd is geld.

Over transformatie-kansen in het speciaal domein en specifiek per productsoort gaven meerder belangstellende het volgende aan; Op het gebied van (groeps)begeleiding wordt er op verschillende gebieden geïnnoveerd (bv. Het gebruiken van een app, ontmoetingsplekken en cursussen). Een enkele belangstellende zegt echter dat groepsbegeleiding voor vele niet wenselijk is, anderen willen belangstellenden willen hier graag nog over meedenken.

Op de vraag over groepsbegeleiding zijn er veel verscheidene antwoorden; Zo vindt de een groepsbegeleiding een goede vorm van begeleiding, echter voor niet alle cliënten is dit de beste zorg. Zo zijn ze van mening dat het voorliggend veld vaak groepsactiviteiten aanbiedt, maar ze staan ook open voor suggesties. Een ander geeft aan dat een voorliggend veld een voorwaarde is om te kunnen transformeren. Verder geeft de volgende belangstellende aan dat groepsbegeleiding mogelijk is mits er meer sprake is van systeemgericht werken. Een ander zegt dat goede onderlinge communicatie nodig is tussen opdrachtgever en uitvoerder som de mate van controle te bepalen. Als laatste zegt een van de belangstellende dat het visiedocument GGZ hier heldere adviezen over geeft.

Het innoveren en transformeren blijft belangrijk, en de belangstellenden geven aan wat zij daarin zelf kunnen betekenen. Zo geven meerdere zorg op maat aan met daarbij ook oog voor het systeem van de client, een andere geeft het gebruik van nieuwe technologie als antwoord. Verder geeft nog een belangstellende aan dat ze kansen zien in het brengen van VG-expertise naar het voorliggend veld. Ook wordt er aangegeven dat belangstellenden samen willen nadenken over verdere innovatie.

Het monitoren op kwaliteit wordt door verschillende belangstellenden middels een kwaliteitssysteem gedaan of andere voorwaarden. Door een andere belangstellende wordt dit bereikt met behulp van het op of afschalen/stoppen van de zorg, meten van het resultaat en het bijhouden van verandering. De overige belangstellende willen graag meedenken over het monitoren van kwaliteit.

Sinds 2015 hebben meerdere belangstellende op het gebied van transformatie samenwerkingsverbanden gerealiseerd. Een ander bestaat nog maar kort en zet daarom nog sterk in op het vergroten van de zelfredzaamheid. Ook worden de volgende aspecten nog genoemd; systeemgericht werken, interviews, diverse pilots in het voorliggend veld en ontschotting

Over mogelijkheden en belemmeringen met betrekking op transformatie is het volgende naar voren gekomen:

De mogelijkheden

- Voortdurend bezig zijn met kwaliteit
- Steeds meer bekendheid en groei als organisatie
- Meer ruimte te geven aan maatwerken en inzet naar behoefte
- Cliëntgericht werken

De belemmeringen

- Gemeentes bedenken te vaak iets nieuws wat korte contracten oplevert en dus geen vastigheid

- Wmo sturen steeds meer op afschalen en grote aanbieders beperken, afhankelijk van de aanbesteding bepaalt dit de mogelijkheden voor de toekomst

Wat men voor elkaar kan betekenen op het gebied voor transformatie lag zeer uit elkaar. Zo gaf een belangstellende aan dat een pilot op kleine schaal waarbij de gemeente de randvoorwaarden initieert nodig kan zijn. Een andere belangstellende vindt mensen die bereid zijn in te springen op iets nieuws/innovatie van belang. Ook deelname aan samenwerkingsverbanden/partnerschap met de gemeente wordt genoemd. Als laatste is ontschotting nog een antwoord dat een van de belangstellende gaf.

Volgens verschillende belangstellenden hebben aanbieders om verbinding te maken met het voorliggende veld kennis van elkaar/gemeente en betere samenwerking nodig. Een andere belangstellende noemt het zichzelf als organisatie kunnen/willen overstijgen door het white label willen werken. Verder geeft een ander als oplossing een werkboek met betreffende informatie en betere afstemming op elkaar. Ook moeten ervaringen uit andere gemeenten meegenomen worden, geeft een enkeling aan.

Over voorliggende voorzieningen die van meerwaarde zijn voor de voorliggende transformatie in de gemeente Beekdaelen wordt het volgende gezegd: Het uitvoeren van een pilot, voorzieningen moeten gericht zijn op de VG-doelgroep en alle activiteiten moeten uit het welzijnswerk komen. De overige drie belangstellenden hadden hier geen antwoord op

Op de vraag: 'Kan uitstroom bevorderd worden door het verstevigen van de ambulante zorg?' geven de meeste belangstellende als antwoord 'ja'. Hierbij geeft een aan dat er wel sprake mag zijn van opschalen indien nodig. Een ander geeft juist aan dat er meer aangestuurd moet worden op samenredzaamheid (en daarbij afschaling). Als laatste zegt een belangstellende dat het brengen van expertise op VG-gebied de zorg kan verstevigen.

Conclusie F-Scope tot slot

Alle belangstellenden willen graag participeren in deze opdracht, hoewel er ook enkele zaken zijn waarvan dit afhankelijk is. Zo noemt een van de belangstellenden dat alle partijen gelijke kansen moeten krijgen tot aanbesteden. Een ander geeft aan graag een partner te willen zijn op basis van toegevoegde waarde daar waar het de transformatie en doorontwikkeling betreft innovatie. Als laatste geeft een ander aan dat werken met markteconomie tarieven gewerkt moeten worden waarbij rekening wordt gehouden met de krapte op de arbeidsmarkt.

Andere aandachtspunten die de belangstellenden benoemen zijn o.a. dat er gestaag veranderd moet worden. Een ander noemt het belang van het investeren in de transformatie. Daarnaast noemt een andere belangstellende dat kleinere tot middelgrote partijen met dezelfde kwaliteitseisen als de grote partijen kunnen vaak beter maatwerk en continuïteit leveren. Als laatste gaf nog een ander aan dat aanbieders de ruimte moeten krijgen om op basis van inhoud mee te doen ipv op basis van volume van de huidige clientaantallen