

Nieuwe manieren van (samen)werken

Notulen

1. Knelpunten in de huidige situatie

Welke goede ideeën die zorg beter of goedkoper maken kunt u in de huidige situatie niet uitvoeren? Waar komt dat door? Wat zouden we in de contracten aan moeten passen?

Door een aantal partijen wordt de onderlinge samenwerking als ingewikkeld bestempeld. De tijd die hieraan besteed moet worden zit verdisconteerd in het huidige tarief, maar dit wordt in sommige cliëntsituaties alsnog als ontoereikend ervaren. Met name bij begeleiding individueel zwaar. Grotere organisaties kunnen relatief meer overhead hebben, waardoor hun kostprijs omhooggaat en zij daarmee meer druk ervaren op het tarief.

Beschikking aan één organisatie helpt niet mee, want er ontstaat discussie over de inhoud van de begeleiding aan de inwoner en de verdeling van de onderlinge tarieven. De vraag werd gesteld of de gemeente op één beschikking meerdere partijen kan inzetten om zo de samenwerking en facturering makkelijker te maken.

Vanuit de aanbieders kwam het idee om een apart product voor teamgericht werken aan gerichte casussen in te richten. Bijvoorbeeld een product Intensief Multi Disciplinair Overleg (MDO) wat als extra kan worden toegekend als intensieve samenwerking noodzakelijk is.

No show wordt soms als een probleem ervaren. No show is nu verdisconteerd in het tarief. Bij sommige casuïstieken komt de aanbieder hier niet mee uit maar bij de meeste casuïstieken wel. Ook per zorgproduct verschilt de mate van No Show. Bij Begeleiding individueel zwaar komt relatief meer No show voor dan bij Begeleiding individueel Midden. No Show wordt meegenomen in het kostprijsonderzoek.

Met betrekking tot de huidige eisen rondom opleidingsniveaus missen sommige aanbieders een mate van flexibiliteit. Personeel met een lager opleidingsniveau dan voorgeschreven die wel een aantal ervaringsjaren hebben, worden als bekwaam geacht om het zwaarste zorgproduct te leveren. Een mix van opleidingsachtergronden en niveaus kan zorgen voor het vergroten van de capaciteit met behoud van kwaliteit.

Aanbieders geven aan dat er weinig mogelijkheden zijn om tijdens de contractduur met innovaties te komen. Een pilotbudget zou hiervoor een oplossing kunnen zijn.

Het huidige contract kent in de ogen van sommige aanbieders relatief veel verantwoordingsverplichtingen op casusniveau. Het speciale format, zoals het Perspectief Formulier, wordt als administratief zwaarder ervaren omdat de gemeente Veenendaal één van de weinige gemeenten is die dit hanteert.

Er wordt geopperd om de indicatiestelling bij de aanbieder neer te leggen, waarbij de Wmo-consulent alleen controleert. Dit wordt door enkele aanbieders gedeeld, maar niet door iedereen en dit vergt een flinke koerswijziging voor de gemeente Veenendaal.

2. Hybride teams (zoals in Wijk bij Duurstede en de Bilt)
<i>Kan dat werken in Veenendaal en voor wie?</i>
Hybride teams werken in principe goed, zowel de aanbieders binnen het VAK-team en de aanbieders Wijk bij Duurstede. Is ook een trigger om samen te werken. Aansluiting sociale basis en wijkgericht werkt ook prettig. De inzet vanuit VAK-teams werkt goed voor de meeste casussen, behalve de echt specialistische. In een VAK- Team zit ook een wijkcoach waardoor het aanbod van de sociale basis beter bekend is en er meer mee samengewerkt wordt op casusniveau. Dit leidt tot sneller op- en afschalen met de sociale basis.
3. Samenwerken met de sociale basis
<i>Wat heeft u nodig in inkoop of contracten om beter samen te werken met de sociale basis?</i>
Werken op wijkniveau zoals in de hybride teams zorgt voor betere kennis van sociale basis.
<i>Wat heeft u nodig van de gemeente of Veens Welzijn om beter samen te werken met de sociale basis?</i>
Een aantal aanbieders geeft aan dat men (te) veel bezig is met de waan van de dag. Het investeren in de samenwerking met de sociale basis heeft dan niet de hoogste prioriteit. Oplossingen daarvoor kunnen zijn: Als gemeente de huidige bepaling in contract vasthouden en bijeenkomsten faciliteren met de sociale basis. Vanuit een andere zorgaanbieder werd ook gewezen op de eigen verantwoordelijkheid om het contact op te zoeken voor de verbetering van de eigen dienstverlening.
4. Digitalisering
<i>Welke mogelijkheden ziet u voor digitalisering? Wat moeten we daarvoor doen?</i>
De gemeente moet volgens de aanbieders de ruimte bieden in het contract om digitale vormen van de dienstverlening mogelijk te maken en te houden. Bij sommige aanbieders leven er zorgen over de kwaliteit van de dienstverlening als deze grotendeels digitaal verloopt. Een maximering van digitale uren zou een mogelijke deeloplossing kunnen zijn. Maar andere aanbieders geven aan de flexibiliteit te willen (be)houden om de inzet van digitale middelen per casus in te kunnen vullen. En dat de gemeente daarbij dient te vertrouwen op de expertise van aanbieders. Scholing van medewerkers voor een goede omgang met digitale middelen wordt wel als belangrijk ervaren. Wmo- Ned wordt als omslachtig gezien door een groot gedeelte van de aanbieders. Er worden veel dubbelingen en onhandige invulvelden ervaren. Er kan hier nog winst behaald worden door daarnaar te kijken. Dit behoort niet in de scope van deze aanbesteding, maar is een aandachtspunt voor de toekomst. Veenendaal hanteert een specifiek formulier en handelswijze. Deze wijkt af van de meeste Nederlandse gemeenten. Door formulieren voor te schrijven, moeten aanbieders hun eigen registratieformulier aanpassen/ombouwen. Standaardisatie in Nederland wordt als makkelijker ervaren.

Digitaal contact daar waar kan, live waar nodig, is bij een van de aanbieders het uitgangspunt. Digitale middelen worden als een aanvulling bestempeld en niet als een vervanging. Er wordt geattendeerd op het oppassen dat je de mens niet uit het oog verliest, waarbij vereenzaming een risico is. De aanbieders willen de ruimte hebben om zelf te kunnen beoordelen waar en hoeveel gebruik ze maken van digitale middelen.

Een vorm van digitale dagbesteding kwam ter sprake. Dat wordt al ingezet bij dementerende ouderen vanuit andere contracten. Het is een soort digitale huiskamer waar mensen thuis kunnen inloggen en dan digitale activiteiten kunnen ondernemen. Ook hier geldt weer dat het volgens aanbieders ondersteunend is aan de zorg en niet vervangend. Hiervoor moet je ruimte bieden in het product maar niet voorschrijven hoeveel het ingezet moet worden.

5. Duurzaamheid

Hoe kunnen we het beste duurzaamheidsambities van de gemeente een plaats geven in deze aanbesteding?

Op het gebied van duurzaamheid zijn er veel verschillen tussen partijen, wat eisen stellen lastig maakt. Er zijn al vele initiatieven, grote organisaties met eigen panden hebben meer mogelijkheden dan kleinere organisaties die panden huren.

Vanuit verschillende (overheids)organen worden er eisen en criteria opgelegd voor duurzaamheid. Het verzoek vanuit de aanbieders wordt gedaan om de eisen en criteria op elkaar af te stemmen. Ook werd er gerefereerd naar duurzaamheid in een ISO-certificering.

In hoeverre speelt duurzaamheid in uw bedrijfsvoering een rol?

Er wordt vooral gekeken naar het beperken van het aantal vervoersbewegingen en naar de inzet van zoveel mogelijk lokale medewerkers. Deze medewerkers maken veelal gebruik van de fiets om naar de cliënten te gaan. Ook speelt de Green Deal Duurzame Zorg voor enkele zorgaanbieders een rol, waar ook een jaarlijkse verantwoording aan vast zit.

6. Overige ideeën

Het komen tot de tarieven voor 2024 werd ter discussie gesteld door twee aanbieders. Op de korte termijn gaat dit voor deze partijen een probleem vormen. Deze partijen ervaren te weinig samenwerking en te late communicatie vanuit de gemeente. Het verzoek is om eerder met elkaar om tafel te gaan. Zij gaven aan dat bij een onvoldoende indexatie of herijking van de tarieven het risico bestaat dat het personeel in andere regio's ingezet wordt. Er werd verwezen naar de Jeugdhulp Regio Foodvalley als voorbeeld om met deze discussies om te gaan.

De aanbieders ervaren dat de onderlinge samenwerking (aanbieder-aanbieder) beter kan en dat men meer van elkaar kan leren. Elkaar vinden en op de hoogte houden wordt als moeilijk ervaren. De website Sociaal Startpunt van de gemeente Veenendaal wordt als niet goed bruikbaar ervaren, voornamelijk omdat het zowel op inwoners als aanbieders gericht is. Daarmee voldoet het Startpunt op dit moment niet aan de informatiebehoefte

van diverse aanbieders. Er is wel behoefte aan een sociale kaart. De beschikbaarheidswijzer in andere regio's werd aangedragen als een goed voorbeeld. Een voorbeeld uit een andere regio: www.jekuntmeer.nl.

Een aanbieder deed het verzoek om de contactgegevens van alle aanbieders te delen. Ook werd het organiseren en faciliteren van netwerkbijeenkomsten of aanbiedersmarkten vanuit de gemeente als optie genoemd om de samenwerking te verbeteren.