

Bijlage 9a

Samenvatting reacties schriftelijke marktconsultatie

Ambulante begeleiding en dagbesteding 8 – 21 juli 2024

Er zijn in totaal 70 reacties binnengekomen op de schriftelijke marktconsultatie. Hieronder vindt u een samenvatting van de reacties. Er zijn 29 vragen gesteld. De vragen 1 tot en met 4 betroffen persoonlijke- en organisatiegegevens, deze zijn weggelaten in dit verslag. De samenvatting begint bij vraag 5.

5. Wijzigingen wijze van beschikken en bekostigen (begeleiding en dagbesteding)

De Centrale Raad van Beroep heeft uitgesproken dat inwoners duidelijkheid moeten hebben over de begeleidingstijd die zij van de gemeente kunnen verwachten. De gemeente is daarom voornemens om over te stappen naar een beschikking in uren (begeleiding) of dagdelen (dagbesteding) per maand. Door te indiceren per maand is voor de inwoner overzichtelijk wat deze mag verwachten en tegelijkertijd is er enige flexibiliteit te houden in de inzet per week. Als de indicatiestelling specifieker wordt, zoals hierboven beschreven is, kan de huidige resultaatgerichte bekostigingssystematiek niet meer worden toegepast. Er wordt niet meer één resultaat met een gemiddelde ureninzet geïndiceerd maar een specifiek aantal uren per inwoner per maand. Bij de beschikking in uren is de inspanningsgerichte bekostiging het meest passend.

Vraag: Welke kansen biedt deze overgang en welke uitdagingen voorziet u?

Indien van toepassing: graag een antwoord per onderwerp (Begeleiding / Dagbesteding).

Kansen begeleiding liggen vooral in inzicht voor cliënt en begeleider, betere controle en monitoring.

Uitdagingen begeleiding: de uren kunnen minder flexibel ingezet worden (bijv. bij crisis), hogere administratieve lasten, hoe om te gaan met no show, systeemwijziging, regie meer bij gemeente, kortere beschikkingen en is cliëntgebonden tijd ook declarabel?

Kansen en uitdagingen dagbesteding: Veel aanbieders zijn tevreden met huidige werkwijze met dagdelen. Aandacht moet blijven liggen bij het resultaat.

Veel aanbieders dachten dat dagbesteding in uren beschikt zou gaan worden. Dit is niet het geval. Dit wordt net als in de huidige situatie in dagdelen gedaan.

6. Declaratie begeleiding en dagbesteding

Vraag: De gemeente overweegt om werkelijke inzet uren/dagdelen te gaan declareren. Welke nadelen ziet u als gemeente hiertoe overgaat?

● Geen nadelen	25
● Extra administratieve lasten	34
● Andere	30



De meeste (64) aanbieders hebben gekozen voor een andere keuze dan 'geen nadelen'. In deze reacties werd extra administratieve lasten als grootste nadeel gezien. Andere nadelen die werden genoemd zijn: het risico bij no show en fluctuaties in de inzet.

Enkele aanbieders denken dat budgetten voor dagbesteding niet meer toereikend zullen zijn bij verrekening van werkelijke inzet. Het risico bestaat dat cliënten die tijdens bepaalde periode structureel niet of minder aanwezig zijn niet worden aangenomen omdat deze met het verrekenen van de werkelijke inzet financieel niet interessant zijn. Er blijft geen ruimte over voor alternatieve inzet om cliënten aangesloten te houden en voor innovatie.

Het declareren van directe en indirecte tijd werd bij vraag 5 geregeld genoemd als uitdaging. Dit heeft ook betrekking op de declaratie van werkelijke kosten in deze vraag.

7. Implementatie begeleiding en dagbesteding

De gemeente is voornemens om bij aanbieders het gemiddelde aantal geleverde uren/dagdelen aan individuele cliënten in het afgelopen jaar op te vragen. Dit wordt als basis gebruikt voor de beschikking in uren/dagdelen met ingang van 2026. Bij herindicatie vindt vervolgens een nieuwe afweging plaats.

Vraag: Wat kunnen de gemeenten doen om deze overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen?

De reacties zijn als volgt verdeeld.

● Uiterlijk 1 november 2025 starten	27
● Uniform invulformat hanteren	44
● Andere	35



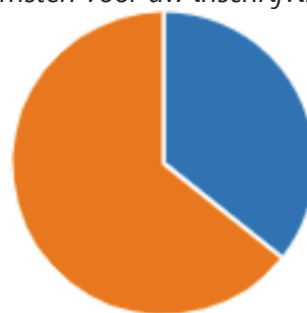
Op tijd beginnen met de omzetting en het hanteren van een uniform invulformat is belangrijk in de ogen van de aanbieders. Onder de 'andere' gaven aanbieders aan dat zij bij de wijze van omzetten betrokken willen worden en dat er bij voorkeur al in Q3 wordt gestart met opvragen van gegevens.

8. Kortdurende overeenkomst

De gemeenten oriënteren zich op alternatieve manieren voor het leveren van ambulante systeembegeleiding en dagbesteding waarbij meer ondersteuning in het voorliggend veld plaatsvindt en er minder regeldruk is. De gemeenten verwachten hierin over één à twee jaar concrete stappen te zetten. Mogelijk wordt daarom voor kortdurende overeenkomsten (één á twee jaar) gekozen met mogelijkheden tot verlenging.

Vraag: Welke mogelijke gevolgen hebben kortdurende overeenkomsten voor uw inschrijving?

● Geen	25
● Andere	45



De meeste aanbieders zien bij kortdurende overeenkomsten gevolgen die uitsluitend negatief zijn. Van de aanbieders die 'andere' gevolgen hebben ingevuld is kunnen de gegeven reacties als volgt op hoofdlijnen worden samengevat:

- Kortdurende contracten leiden tot onzekerheid over de toekomst bij aanbieders. Dit heeft o.a. invloed op de continuïteit, lange termijn investeringen en het investeren door aanbieders op kwaliteit en personeel.
- Meer administratieve lasten o.a. door meerdere aanbestedingstrajecten.
- Personeel: verloop, vertrek bekwaam personeel, lastige werving.

9. Vervoer bij dagbesteding

In de huidige contracten is de bekostiging van het vervoer van en naar de dagbesteding verdisconteerd in het tarief: de gemeenten betalen voor alle inwoners met een indicatie voor dagbesteding een vaste bijdrage voor het vervoer, ongeacht of er vervoer nodig is en ongeacht het aantal kilometers. Van aanbieders wordt verwacht dat zij het vervoer van en naar de dagbesteding organiseren wanneer inwoners dat niet zelfstandig kunnen. In de praktijk ervaren zowel de gemeenten als de aanbieders knelpunten als gevolg van deze werkwijze.

De gemeente is daarom voornemens het vervoer anders te organiseren: de gemeente stelt vast of een inwoner vervoer nodig heeft, en betaalt de aanbieder voor het vervoer van die inwoner middels een tarief gebaseerd op het aantal af te leggen kilometers. Er komt dus een aparte vervoerscomponent.

Vraag: Welke kansen/voordelen biedt deze wijziging voor uw organisatie?

Dit was een meerkeuzevraag, waarbij meerdere reacties mogelijk waren:

- Dit zal weinig veranderen voor mijn organisatie
- Hierdoor kunnen wij meer cliënten van/naar buitengebieden vervoeren
- Dit geeft een betere dekking van de vervoerskosten
- Andere

	Dit zal weinig veranderen voor ...	18
	Hierdoor kunnen wij meer cliënt...	9
	Dit geeft een betere dekking va...	19
	Andere	40



Bij de aanbieders die 'andere' hebben ingevuld was het grootste deel positief over de voorgestelde wijziging mits het tarief kostendekkend is. Enkele aanbieders zouden graag de regie houden bij het bepalen of een cliënt wel of geen vervoer nodig heeft, waarbij o.a. wordt gekeken vanuit begeleidingsperspectief en ontlasting van de thuissituatie. Enkele aanbieders stelden een andere vergoedingsstructuur voor (niet op basis van kilometers).

10. Welke nadelen ziet u ten aanzien van de voorgenumen aparte vervoerscomponent bij dagbesteding?

Geen	22
Meer administratie	7
Andere	34



Andere nadelen die zijn genoemd gingen voornamelijk over de flexibiliteit van de inzet van vervoer (het zelfoplossend vermogen van de cliënt, het af en toe zelf komen, periodiek het OV gebruiken). Ook de mogelijk hogere belasting voor de mantelzorger bij niet toekennen vervoer en de verlaging van het algemene tarief werden genoemd.

11. Openingstijden dagbesteding

In het huidige zorglandschap worden de openingstijden van dagbesteding soms als een knelpunt ervaren. Dagbesteding is niet de hele dag geopend, dagbestedingslocaties zijn niet alle dagen geopend of in het weekend is er bijna geen dagbesteding voor ouderen. Herkent u bovenstaand probleem?

Ja	16
Nee	41

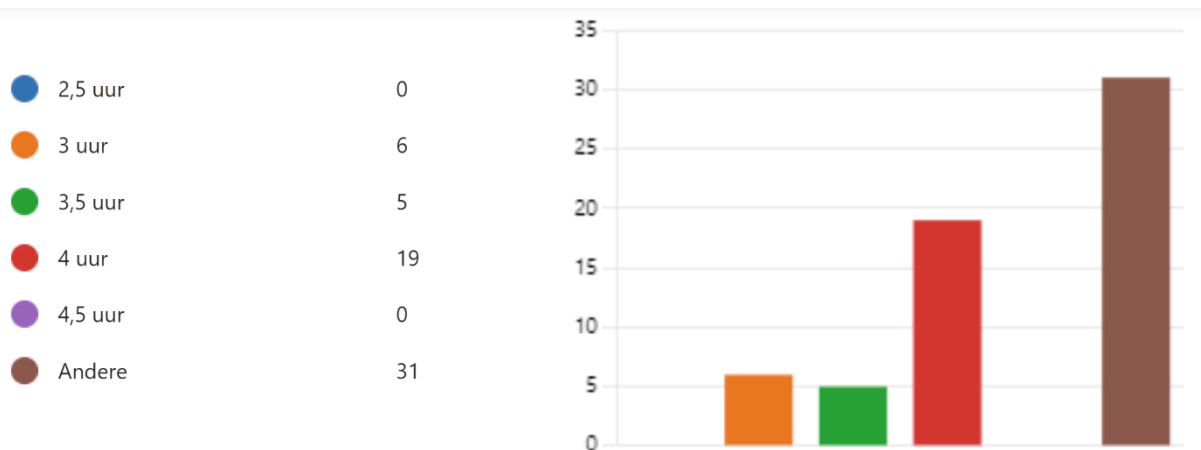


12. Als u het probleem in vraag 11 herkent, welke oplossingen ziet u voor het knelpunt met de openingstijden van dagbestedingslocaties?

Mogelijke oplossingen die zijn aangedragen:

- Samenwerken (bundelen krachten)
- afstemmen per zorgorganisatie
- alternatieven naast dagbesteding verkennen
- avond- en weekendtarieven
- geen bedrag per cliënt maar per dagbesteding (kostendekkend)
- indicatievrije dagbestedingsactiviteiten in voorliggend veld organiseren
- talentgerichte dagbesteding op andere momenten.

13. Uit hoeveel uur bestaat een vast dagdeel dagbesteding binnen uw organisatie?



De 31 reacties bij 'andere' betreffen ingevulde velden met n.v.t. of vergelijkbaar van aanbieders die (nog) geen dagbesteding bieden en om die reden niet hebben ingevuld.

14. Wordt in uw organisatie het vervoer uitgevoerd binnen de in vraag 13 genoemde uren?

Ja	13
Nee	39



15. Personeelseisen dagbesteding

Voor dagbesteding zijn personeelseisen opgesteld. Het gaat hierbij om gediplomeerde werknemers met een zorggerelateerde opleiding. Stagiaires, BBL'ers, deeltijdstudenten en vrijwilligers worden voor deze uitvraag buiten beschouwing gelaten.

Voor dagbesteding zijn de personeelseisen als volgt:

Zinvolle dagbesteding:

20% mbo niveau 2, 40% mbo niveau 3, 30% mbo niveau 4, 10% hbo niveau

Dagbesteding met uitstroom naar werk:

80% mbo niveau 4 en 20% hbo niveau

Dagbesteding met uitstroom naar onderwijs:

60% mbo niveau 4 en 40% hbo niveau

Vraag: Kunt u zich vinden in de opgestelde personeelseisen voor dagbesteding?

● Ja	28
● Nee	28



16. Als u bij vraag 15 Nee heeft geantwoord, kunt u dit dan hier toelichten?

Een deel van de aanbieders geeft aan dat de eisen te laag zijn. Er wordt door deze aanbieders alleen hbo ingezet of minimaal mbo 4. Ook wordt aangegeven dat het percentage hbo/wo aan de lage kant is.

Een ander deel van de aanbieders geeft aan dat het percentage hbo te hoog is en dat voor uitstroom onderwijs mbo 4 voldoende is.

Overige reacties die zijn gegeven zijn:

- Zorgen om krapte arbeidsmarkt
- Personeel moet passen bij de doelgroep
- Goede praktijkervaring is soms belangrijker dan de juiste diploma's

17. Systeembegeleiding

In de huidige aanbesteding kent de gemeente vanuit de ambulante begeleiding alleen de individuele vorm. In deze benadering verwacht de gemeente wel altijd dat het netwerk/cliëntsysteem wordt betrokken bij een begeleidingstraject, maar het daadwerkelijk begeleiding bieden aan een systeem als geheel kent de gemeente op dit moment niet. De voorwaarden die de gemeente heeft gesteld aan het stapelen en combineren van producten en interventieniveaus, laten dit in de praktijk ook niet toe en heeft geleid tot knelpunten.

In de nieuwe situatie verwacht de gemeente dat de begeleiding zich altijd richt op het systeem als geheel. Door te werken met de mogelijkheid om de inzet in uren te indiceren, denkt de gemeente dat hierdoor de begeleiding in de praktijk goed kan worden vorm gegeven voor een systeem als geheel.

De gemeente denkt dat de mogelijkheid om in uren te indiceren een oplossing kan bieden om elk cliëntsysteem te kunnen bieden wat nodig is.

Vraag: Biedt bovenstaande methodiek u kansen om meer systeemgericht te werken?

Ja	35
Nee	1
Andere	30



De meeste aanbieders, ook de aanbieders die 'andere' hebben ingevuld, zien de bovenstaande methodiek als een goede kans om systeemgericht te kunnen werken. Een aantal aanbieders geeft aan dit al te doen. Door de wijze van indiceren aan te passen, sluit dit meer aan bij de feitelijke praktijk en kan er eerlijker gedeclareerd worden. Er zijn ook partijen die aangeven dat het wel van belang is om de beseffen dat systeemgericht werken iets anders vraagt van zowel verwijzer als begeleider in de afstemming over de in te zetten ondersteuning.

Een paar zorgaanbieders vragen zich af hoe er dan daadwerkelijk geïndiceerd wordt, of geven aan dat dit op dit moment een knelpunt is. Krijgt dan elk lid van het systeem een indicatie voor x aantal uur? En dat goed beschreven moet zijn/worden wat er wordt verstaan onder een cliëntsysteem.

18. Interventieniveaus bij begeleiding

In de huidige situatie werkt de gemeente met een onderverdeling in interventieniveaus (IVN). Het IVN wordt bepaald op basis van de complexiteit van de problematiek van de inwoner.

In de nieuwe situatie wordt het IVN op een andere manier benaderd. De gemeente is voornemens om het in te zetten IVN te bepalen op basis van benodigde expertise. Daar zal ook het tarief op zijn gebaseerd, wat wordt vastgesteld middels een kostprijsonderzoek. De gemeente spreekt dan van laag (IVN 4), midden (IVN 5) en hoog (IVN 6), waarbij aan personeel dat wordt ingezet op 'laag' andere eisen wordt gesteld dan bij 'midden' of 'hoog'. Daarnaast kunnen de in te zetten uren casusafhankelijk geïndiceerd worden én kan er ondersteuning worden geboden op meerdere IVN's.

Vraag: Welke kansen biedt deze wijziging en welke uitdagingen voorziet u?

De aanbieders voorzien verschillende uitdagingen bij dit voorstel:

- Plannen van het juiste personeel.
- Deze systematiek kan ten koste gaan van goed ervaren personeel door de gestelde opleidingseisen. Dit kan gezien de huidige arbeidsmarkt(krapte) een probleem worden.
- Minder flexibiliteit bij kleinere organisaties.
- Het cliëntsysteem krijgt mogelijk verschillende gezichten te zien, vanuit dezelfde organisatie of vanuit verschillende organisaties.
- De interventieniveaus en de uren moeten worden gebaseerd op de complexiteit van de casus en op de leerbaarheid van de inwoner. Dit maakt de systematiek complex en vraagt van de toegangen en van de aanbieders om hierin een gezamenlijke taal en een helder beeld over wat complex en leerbaar is.

19. Personeelseisen begeleiding

Voor begeleiding zijn personeelseisen opgesteld. Het gaat hierbij om gediplomeerde werknemers met een zorg gerelateerde opleiding. Stagiaires, BBL'ers, deeltijdstudenten en vrijwilligers worden voor deze uitvraag buiten beschouwing gelaten.

Voor begeleiding zijn de personeelseisen als volgt:

Laag (IVN 4): 80% mbo niveau 4, 20% hbo niveau

Midden (IVN 5): 40% mbo niveau 4, 60% hbo niveau

Hoog (IVN 6): 50% hbo niveau, 40% hbo+ niveau en 10% wo niveau

Vraag: Kunt u zich vinden in de opgestelde personeelseisen voor begeleiding?

● Ja	34
● Nee	32



20. Als u bij vraag 19 Nee hebt geantwoord, kunt u dit dan hier toelichten?

Een deel van de aanbieders geeft aan dat de gestelde eisen te laag zijn, zij hebben meer hbo'ers in dienst of betrekken wo'ers er altijd bij.

Een deel van de aanbieders geeft aan dat de gestelde eisen te hoog zijn. Er kan niet verwacht worden dat hbo'ers of wo'ers worden ingezet of dat het niet lukt met het tarief om hbo'ers/ wo'ers in te zetten.

Overige reacties die gegeven zijn:

- Geen antwoord kunnen geven als er geen beschrijving is van de interventieniveaus.
- Opleiding is minder belangrijk dan werkervaring.

21. Bereikbaarheid begeleiding

Uit de evaluatie van begeleiding is het beeld naar voren gekomen dat aanbieders de kantoortijden (09:00 – 17:00) hanteren en buiten die tijden niet inzetbaar zijn. Dit terwijl (een deel van de) inwoners juist de vroege ochtend of avond een hulpvraag heeft waarbij begeleiding gewenst is.

Vraag: Herkent u dit beeld?

● Ja	24
● Nee	43



22. Wat zijn aandachtspunten bij het mogelijk maken van begeleiding buiten kantoortijden?

Een veel terugkomende term in de reacties is de onregelmatigheidstoeslag en dat deze voor aanbieders verlieslatend is omdat dit niet direct terugkomt in de kostprijsonderzoeken. Dit vergt dus een hoger tarief om hier aan tegemoet te komen. Tegelijkertijd zijn er veel partijen die deze benadering al hebben en altijd bereikbaar zijn, maar dat dit in de praktijk bijna niet voorkomt. Door deze mogelijkheid expliciet te bieden, vreest men in er een enkel geval voor dat aanbod juist vraag creëert. Eén zorgaanbieder geeft aan dat er weinig personeel bereid is om de 9 tot 17 mentaliteit los te laten en veel waarde hecht aan de eigen vrije tijd.

23. Digitale begeleiding

Sinds Corona is het gebruik van digitale ondersteuning als aanvulling op fysieke ondersteuning toegenomen. Dit wordt ook wel 'blended care' genoemd. De meerwaarde hiervan is gebleken. Daarom staat de gemeente positief tegenover aanbieders die hiermee verder gaan en digitale begeleiding en/of 'blended care' verder ontwikkelen.

De gemeente is niet voornemens om digitale begeleiding als apart resultaat in te kopen, maar wil het expliciet mogelijk maken om begeleiding digitaal of hybride (blended) te kunnen aanbieden met als voorwaarde dat het altijd mogelijk moet zijn om fysiek met de inwoner af te spreken als de inwoner dit nodig heeft.

Vraag: Is uw organisatie voornemens om digitale begeleiding en/of blended care te bieden?



24. Als uw organisatie digitale begeleiding wil gaan bieden, in welke vorm wilt u dit gaan doen of doet u dit mogelijk al?

De meeste aanbieders bieden al een vorm van digitale begeleiding, dit varieert van telefonisch/beeldbellen/whatsapp tot aan volledig digitale (beveiligde) platformen en eHealth applicaties. Het betreft hier vaak blended care; digitale begeleiding is een aanvulling op de fysieke begeleidingsmomenten.

Van de aanbieders die bij deze vraag 'nee' hebben aangevinkt, geven de meeste aanbieders aan dat digitale begeleiding niet past bij de doelgroep die zij bedienen.

25. De gemeenten zijn voornemens om digitale begeleiding niet als apart resultaat in te kopen. Kan digitale begeleiding wat u betreft onder dezelfde eisen en voorwaarden als de algemene begeleidingsresultaten worden aangeboden?

● ja	42
● Nee	8
● Andere	16



De aanbieders die 'Andere' hebben ingevuld geven aan dat:

- digitale begeleiding onder dezelfde eisen en voorwaarden als algemene begeleidingsresultaten kunnen worden aangeboden, met daarbij aanvullingen als:
 - naast fysiek moment.
 - hier moet de cliënt wel uren voor krijgen.
 - aanvullende financiering om de transitie naar digitale zorg mogelijk te maken.
 - mits verdisconteerd in de tarieven.
 - afspraken over inzet eHealth modus.
- fysiek contact heel belangrijk is en dat alleen incidenteel digitaal gewerkt moet worden.
- eerst meer (landelijke) resultaten willen zien.

26. Begeleide omgang

Deze vragen graag alleen invullen als u ervaring heeft met het bieden van dit product of voornemens bent dit in de toekomst te gaan bieden.

Door een toename van complexe echtscheidingen neemt ook het aantal verwijzingen voor een begeleide omgang toe. Begeleide omgang biedt kinderen de mogelijkheid tot begeleid contact met de uitwonende ouder waar tot dan toe geen contact mee is of waar er vragen zijn over de aard ervan. Daarnaast is dit product bedoeld om te onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om te komen tot zelfstandige omgang. Zo worden ouders geholpen om hun kind de kans te geven zijn/haar loyaliteit naar beide ouders vorm te geven.

Vanuit de Rechtbank kan een Begeleide Omgangsregeling (BOR) worden ingezet, verzorgd door een vrijwilligersorganisatie (in Drenthe is dat Humanitas) of een jeugdhulpaanbieder. Of de BOR door een vrijwilligersorganisatie of een jeugdhulpaanbieder wordt uitgevoerd is afhankelijk van wat er nodig is in de gesprekken met ouders, wat er nodig is voor het kind, maar ook wat er nodig is in

de voorbereiding voor het tot omgang komt. Ter zitting wordt dit bepaald.

De gemeente heeft deze specifieke begeleidingsvorm (begeleide omgang vanuit een jeugdhulpaanbieder) op dit moment niet afzonderlijk ingekocht. In de nieuwe inkoop overweegt de gemeente om dit product wel afzonderlijk in te kopen.

Vraag: Wat wilt u ons meegeven ten aanzien van de inkoop van dit product?

Welke voorwaarden moeten er ten aanzien van dit product naar uw mening minimaal worden gesteld?

De aanbieders die deze vraag hebben ingevuld geven aan dat de volgende voorwaarden minimaal gesteld moeten worden aan dit product:

- veel aandacht zijn voor de deskundigheid van de begeleiding (hbo+).
- vaak is het onderdeel van een traject, daarom niet los inkopen maar als module toevoegen.
- hanteren van een weekendtarief.
- veel aandacht voor een veilige omgeving.

27. Monitoring begeleiding en/of dagbesteding

De gemeente wil graag de effecten van de ingezette ondersteuning monitoren.

Vraag: Op welke wijze kunnen de effecten van begeleiding en dagbesteding volgens u het beste worden gemonitord?

Veruit de meeste reacties geven aan dat dit vooral om communicatie tussen inwoner, gemeente (consulent/casemanagers) en aanbieder gaat. In de praktijk is er tussen inwoner en aanbieder regelmatig contact. Het contact met de gemeente is in het algemeen beperkt, vaak pas wanneer de huidige indicatie op zijn eind loopt. Met behulp van de zelfredzaamheidsmatrix, MPG (mijn positieve gezondheid) of de ROM methode (routine outcome monitoring) kan dit meer gestructureerd worden vormgegeven.

Andere suggesties die worden gedaan zijn:

- Een koppeling maken met de cliënttevredenheidsonderzoeken om te monitoren hoe de ondersteuning beleefd wordt.
- KPI's op structurele basis te bespreken met contractmanagement in breder perspectief dan alleen op casusniveau.
- Het uitvoeren van een onderzoek door het instituut voor publieke waarden naar het maatschappelijk rendement van bepaalde zorginzet.
- Een aandachtspunt dat wordt meegegeven is dat – ongeacht hoe er gecommuniceerd wordt – er rekening gehouden moet worden met de administratieve belasting.

28. Kunt u iets vertellen over mogelijke (toekomstige) ontwikkelingen (zowel voor begeleiding als dagbesteding) die hier nog niet zijn beschreven en waar rekening mee gehouden moet worden in deze inkoopprocedure?

- Veel reacties hebben te maken met flexibiliteit, op verschillende manieren:
 - mogelijkheid voor groepsgerichte ambulante begeleiding
 - makkelijk op- en afschalen
 - inspelen op arbeidsmarkt (niet altijd gekwalificeerd personeel te krijgen of tegen hoge kosten)
 - nieuwe producten/werkwijzen
- Verandering van de doelgroep:
 - toename niet aangeboren hersenletsel
 - complexiteit van problemen stijgt (zeker als voorliggend veld belangrijke rol krijgt)
- Niet direct cliënt-activiteiten
 - expertise inzetten in voorliggend veld ter preventie en deskundigheidsbevordering (op scholen o.a.)
- Andere manieren van contracteren
 - populatiebekostiging
 - beperkte toelating aanbieders
 - vormgeven van partnerschap
 - lumpsum financiering

29. Wilt u ons verder nog iets meegeven in relatie tot de inkoop van begeleiding en dagbesteding?

- Aandacht voor kleine aanbieders door:
 - Soepel met personeelseisen
 - Administratieve lasten beperken
- Reële tarieven
 - Rekening houden met reistijden
 - Complexiteit van de zorg
 - Niet cliëntgebonden tijd (afstemmen/dossiers)
- Samenwerking
 - Rolvastheid
 - Mee kunnen praten