

Rapportage

Evaluatie begeleiding *Resultaatgericht indiceren en inkopen*

Juni 2017

Werkgroep:

Marjo Luttels – gemeente Reusel-De Mierden
Dorien van Hall – gemeente Oirschot
Ilse Janssen – ISD de Kempen
Janneke Franken – Bizob

Hoofdstuk 1: Inleiding

De bestuurders van de BOV-Kempengemeenten¹ hebben eind 2015 gevraagd om een evaluatie begeleiding Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) ten aanzien van het resultaatgericht indiceren en inkopen. De wens daarbij was om de evaluatie in het najaar van 2016 te starten, zodat de uitkomsten in het eerste kwartaal 2017 zichtbaar zouden zijn.

Naar aanleiding van deze bestuurlijke wens is er vanuit de BOV-Kempengemeenten een werkgroep opgericht om deze evaluatie uit te voeren. In overeenstemming met de bestuurders en beleidsmedewerkers van de BOV-Kempengemeenten is besloten om diverse doelgroepen te bevragen middels schriftelijke vragenlijsten, met uitzondering van de bestuurders. Alle bestuurders zijn in de gelegenheid gesteld om middels een interview input te leveren voor deze evaluatie.

Voor alle andere doelgroepen is een aparte vragenlijst opgesteld, die vooraf met de bestuurders en beleidsmedewerkers is gedeeld. De volgende doelgroepen zijn bevraagd:

- Cliënten
- Aanbieders
- Wmo-consulenten
- Beleidsmedewerkers
- Medewerkers bedrijfsvoering
- Bestuurders

Bij iedere bevraagde doelgroep was de respons goed, met uitzondering van de medewerkers bedrijfsvoering van de gemeenten. De respons per doelgroep is zichtbaar gemaakt in hoofdstuk 2. In dit hoofdstuk is ook een clustering opgenomen van de antwoorden die de betreffende personen per doelgroep hebben gegeven. Een enkele reactie is letterlijk overgenomen, maar de meeste zijn gebundeld tot één formulering omdat meerdere personen een soortgelijk antwoord hebben gegeven.

In hoofdstuk 3 wordt een aantal aanbevelingen gegeven op een aantal van de in hoofdstuk 2 genoemde knelpunten.

¹ BOV- en Kempengemeenten zijn: Best, Veldhoven, Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot en Reusel-De Mierden

Hoofdstuk 2: Reacties per doelgroep

In dit hoofdstuk is een samenvatting van de reacties per doelgroep opgenomen. De reacties in onderstaande samenvattingen zijn (met name) gericht op knelpunten die door meerdere personen per doelgroep zijn aangegeven. In bijlage 1 zijn de antwoorden op de stellingen per doelgroep opgenomen.

2.1 Aanbieders

De aanbieders van begeleiding Wmo zijn in het hele aanbestedingsproces intensief betrokken geweest. Er vindt periodiek een FOT (fysieke overlegtafel) plaats waar gemeenten en aanbieders met elkaar in gesprek gaan over diverse onderwerpen. Aanbieders die niet zijn aangesloten bij de FOT kunnen middels de DOT (digitale overlegtafel) en de flexibele schil van de FOT hun ervaringen delen en vragen stellen aan gemeenten. Vanuit de gemeenten worden aan deze fysieke en digitale overlegtafels ook regelmatig zaken medegedeeld.

Respons

Een aantal aanbieders voor begeleiding Wmo waar de BOV- en Kempengemeenten een contract mee heeft gesloten is gevraagd om aan deze evaluatie mee te doen. Ze hebben een schriftelijke vragenlijst ontvangen.

Aantal aanbieders dat...	
... is bevroegd	13
... heeft gereageerd	8

Samenvatting

Over het algemeen geven de aanbieders aan dat het resultaatgericht indiceren goed loopt, dat de profielen goed werkbaar zijn en de kosten in de meeste gevallen voldoende dekkend zijn. Wel is een aantal knelpunten en/of kanttekeningen gemaakt.

Administratieve lasten

- Er is geen sprake van administratieve lastenvermindering, eerder een lastenverzwaring. De invoering van iWmo² heeft veel extra tijd gekost. Een paar keer wordt geopperd aan te sluiten bij de landelijke standaarden.
- Tussen de regio's (o.a. Peel, Dommelvallei, A2 en BOV-Kempen) is een grote diversiteit aan profielen, verantwoording en protocollen. Dit betekent administratief veel extra werk.

Profielen

- Er zou in specifieke situatie financieel meer maatwerk mogelijk moeten zijn. Het middelen alleen is dan onvoldoende.
- Overgangsrechtcliënten (voorheen AWBZ (Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten)) moeten vaak wennen aan de nieuwe systematiek.

Voorliggend veld

- Er wordt in een aantal gevallen samengewerkt met het voorliggend veld, maar duidelijk is dat hier nog mogelijkheden zijn.

2.2 Wmo-consulenten

De Wmo-consulenten hebben dagelijks met resultaatgericht indiceren te maken. Zij zijn als het ware de spil tussen de cliënt en het beleid dat gemeenten hanteren ten aanzien van begeleiding.

Respons

Alle Wmo-consulenten van de BOV- en Kempengemeenten zijn in de gelegenheid gesteld deel te nemen aan deze evaluatie. Zij hebben een schriftelijke vragenlijst ontvangen.

² iWmo is een informatiestandaard die inzicht geeft in de gegevensstromen tussen gemeenten en zorgaanbieders binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Aantal consulenten dat...	
... is bevraagd	33
... heeft gereageerd	22

Samenvatting

Over het algemeen hebben de consulenten aangegeven dat het resultaatgericht indiceren goed loopt, waarbij zij wel een aantal knelpunten ervaren en kanttekeningen maken. In het onderstaande hebben wij per onderwerp de knelpunten en kanttekeningen vanuit de Wmo-consulenten gebundeld.

Omdenken naar de resultaatgerichte werkwijze

- In de praktijk blijkt dat veel aanbieders en overgangsccliënten nog (te) vaak in uren en dagdelen denken in plaats van het resultaat leidend te laten zijn.
- Veel aanbieders lijken in de praktijk niet geprikkeld te zijn/worden om te komen tot creativiteit en innovatie.
- Het leveren van maatwerk komt niet voldoende tot zijn recht.
- Consulenten vinden het lastig om te bepalen of doelen zijn behaald. Handvatten zijn wenselijk.

Hoogte van de eigen bijdrage

- Een aantal cliënten is geconfronteerd met een hoge eigen bijdrage en heeft daarom de begeleiding opgezegd. Het zou wenselijk zijn als de eigen bijdrage wordt berekend op basis van werkelijk geleverde zorg.
- Het is lastig aan de cliënt uit te leggen hoe en hoeveel zorg er wordt ingezet.

Aanbieders

- Er zijn teveel aanbieders. Consulenten kennen daardoor niet alle aanbieders en cliënten kiezen soms voor een aanbieder die op grote afstand van hun woonplaats begeleiding aanbiedt, wat soms lastig is voor bijvoorbeeld het (rolstoel)vervoer.
- Er zouden meer mogelijkheden in het voorliggend veld moeten komen.
- Voor bepaalde doelgroepen is meer keuze in aanbieders wenselijk, namelijk voor:
 - cliënten met Niet Aangeboren Hersenletsel;
 - ouderen die creatief bezig willen zijn (geen zorgboerderij);
 - visueel gehandicapten;
 - jongvolwassenen met een lichamelijke handicap;
 - jongvolwassenen met dementie;
 - jongvolwassenen in zijn algemeenheid die dagbesteding wenselijk vinden.
- Aanbieders komen tot (te) weinig creativiteit en innovatie.
- Meer inlooptmogelijkheden is wenselijk. Er zou dan meer dagbesteding zonder indicatie mogelijk moeten zijn, zoals inlooppunten en eetpunten, woonkamerprojecten et cetera. Hierbij dient ook rekening te moeten worden gehouden met vervoer.

Profielen

- Er bestaat financieel gezien een te groot 'gat' tussen niveau 2 en 3.
- In sommige gevallen is het hoogste profiel niet toereikend (bijv. 4 dagen dagbesteding).
- De ambulante begeleiding en dagbesteding zouden moeten worden losgekoppeld.
- Het is wenselijk om twee enkelvoudige profielen af te geven in plaats van één meervoudig profiel, zodat twee zorgaanbieders het meest passende aanbod kunnen leveren.
- Het is voor cliënten lastig om op basis van één profiel begeleiding van meerdere aanbieders te ontvangen.
- De ZRM (zelfredzaamheidsmatrix) leidt tot te veel ruimte voor interpretatieverschillen.

2.3 Cliënten

Respons

Bij de doelgroep cliënten zijn van iedere gemeente, en van ieder profiel, cliënten bevraagd. Zij hebben een schriftelijke vragenlijst ontvangen. In onderstaande tabel is de respons opgenomen.

Aantal cliënten dat...	
... is bevroegd	378
... heeft gereageerd	151

Samenvatting

In het algemeen zijn cliënten tevreden over de begeleiding die ze krijgen. Het overgrote deel van de cliënten (139) geeft zijn/haar aanbieder voor kwaliteit een 7 of hoger. De hoeveelheid begeleiding wordt eveneens door het overgrote deel van de cliënten (132) gewaardeerd met een 7 of hoger. De meeste cliënten (124) hebben een gesprek met de aanbieder gehad voordat de begeleiding begon. Daarnaast geeft iets meer dan de helft van de cliënten (88) aan dat de zorgaanbieder de hoeveelheid uren aanpast als dit nodig is. Ruim een kwart van de cliënten (45) heeft aangegeven dat het aanpassen van de uren niet aan de orde is. 63 cliënten hebben aangeven niet te weten of de doelen van de begeleiding aan het einde van de indicatie zijn behaald. Voor een totaaloverzicht verwijzen wij naar bijlage 1.

Verbeterpunten

- Veel cliënten weten niet of hun doelen aan het einde van de indicatie worden behaald.

2.4 Beleidsmedewerkers

De beleidsmedewerkers zijn de verbinding tussen de uitvoering en het bestuur. Vanuit deze rol signaleren zij trends, ontwikkelingen en knelpunten.

Respons

Alle beleidsmedewerkers van de BOV- en Kempengemeenten zijn in de gelegenheid gesteld deel te nemen aan deze evaluatie. Zij hebben een schriftelijke vragenlijst ontvangen.

Aantal beleidsmedewerkers dat...	
... is bevroegd	9
... heeft gereageerd	9

Samenvatting

Over het algemeen hebben de beleidsmedewerkers aangegeven dat het resultaatgericht financieren en de achterliggende uitgangspunten goed zijn. Er zijn knelpunten ervaren en kanttekeningen gemaakt. Daarnaast vinden de meeste beleidsmedewerkers dat de BOV-Kempengemeenten door moeten gaan met resultaatgericht indiceren en inkopen. Deze methode moet verder ontwikkeld en verbeterd worden.

Uitgangspunten visie

- Een aantal uitgangspunten (transitie) is achterhaald.
- Profielen/niveaus zijn niet altijd passend, maatwerk komt daardoor in het gedrang.
- Keuzevrijheid is te groot evenals het aantal aanbieders, kwaliteit is daardoor niet goed te waarborgen.
- Het aanbod dichtbij huis is onvoldoende.
- Verhouding hoeveelheid begeleiding ten opzichte van de eigen bijdrage is scheef.
- Innovatie blijft achterwege.

Verbeterpunten m.b.t. de methode

- Resultaat en kwaliteit is moeilijk te toetsen.
- Geen overzicht op de ingezette hoeveelheid zorg en de reële prijs per profiel. Krijgt de cliënt daadwerkelijk wat hij/zij nodig heeft?
- Te hoge eigen bijdrage, cliënten haken daarom af.

Relatie voorliggend veld en de aanbieder

- Onderlinge samenwerking is onvoldoende tot slecht.
- Aanbieders maken steeds vaker gebruik van vrijwilligers, maar maken daarvoor geen gebruik van Welzijnsorganisaties.

- Er moet een sterkere verbinding worden gemaakt tussen het voorliggend veld en de gecontracteerde zorgaanbieders.

2.5 Medewerkers bedrijfsvoering

Respons

Alle medewerkers van bedrijfsvoering van de BOV- en Kempengemeenten zijn in de gelegenheid gesteld deel te nemen aan deze evaluatie. Zij hebben een schriftelijke vragenlijst ontvangen.

Aantal medewerkers bedrijfsvoering dat...	
... is bevroegd	15
... heeft gereageerd	1

Samenvatting

In het onderstaande is een samenvatting opgenomen van de reactie die de medewerker bedrijfsvoering heeft gegeven. Deze medewerker kan zich vinden in de uitgangspunten en de visie. Echter is een aantal knelpunten ervaren.

Systemetechnisch

- Aanbieders zijn minder veranderingsbereid dan vooraf gedacht.
- Het nieuwe systeem leunt zwaar op automatisering wat deze manier nog niet kan bijhouden.
- Het nieuwe systeem houdt ook nog geen rekening met de zwaardere eisen die accountants stellen.
- Wanneer er wordt gekozen voor een financieringsmethode moeten ook de administratieve regels worden gevolgd en niet worden veranderd. Deze keuzes moeten systeemtechnisch uitvoerbaar zijn en vooraf getest.
- Aanbieders zijn onbekend met het factureren en bedrijfsvoering helpt ze daarbij. Dit werkt kostenverhogend.
- Er is onvoldoende afstemming met de accountant geweest. Zij eisen bewijzen die gemeenten niet kunnen aanleveren. Dit zorgt voor extra werk en dus extra kosten.
- De administratieve verwerking van de kosten zorgt voor problemen bij het genereren van managementinformatie en dus het opstellen van begrotingen.

2.6 Wethouders

De wethouders zijn, samen met hun college, eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo. Zij verdedigen nieuw beleid in het college en praten met inwoners die klachten / signalen hebben ten aanzien van de Wmo begeleiding. Tot slot kunnen ze vanuit hun verantwoordelijkheid en rol invloed uitoefenen op het beleid.

Respons

Alle wethouders van de BOV- en Kempengemeenten zijn in de gelegenheid gesteld deel te nemen aan deze evaluatie. Wethouders die hiervan gebruik maakten, zijn geïnterviewd. Hierbij is in elk gesprek dezelfde vragenlijst gebruikt. De interviews zijn telkens afgenomen door twee dezelfde personen, zodat de structuur van het gesprek overal hetzelfde was.

Aantal wethouders dat...	
... is uitgenodigd	7
... is geïnterviewd	6

Samenvatting

Over het algemeen hebben de wethouders aangegeven dat het resultaatgericht indiceren goed loopt. De wethouder van Eersel vormt hier een uitzondering op. Zij heeft aangegeven een andere manier van inkopen/indiceren van begeleiding te wensen.

Er is grote tevredenheid over de samenwerking tussen de BOV-Kempengemeenten en de manier waarop problemen worden opgelost. Het aantal inwoners waarmee een wethouder heeft gesproken naar aanleiding van klachten of problemen is beperkt (meestal 1 a 2 per gemeente) en dateren vaak van vóór de aanpassing van de hoogte van de eigen bijdrage.

Knelpunten en kanttekeningen die door meerdere wethouders werden genoemd

Minder aanbieders en meer sturen op hun kwaliteit

- Er zijn te veel aanbieders.
- Het kaf moet van het koren worden gescheiden.
- De aanbieder voelt zich niet verantwoordelijk voor hele arrangement.
- Tot op heden zijn gemeenten voor signalen over de kwaliteit van zorg afhankelijk van cliënten.
- Er bestaat behoefte aan het vooraf controleren van de kwaliteit van de zorg en de zorgaanbieder.

Nog te weinig innovatie

- De verbinding met het voorliggend veld ontbreekt of kan worden verbeterd.
- Het aanbod sluit niet altijd aan op behoefte van de cliënt.
- Cliënt wil graag zinvol zijn.
- Er wordt te weinig gebruik gemaakt van technische, digitale ondersteuning.
- Veel zorgaanbieders rekenen nog terug naar uren of dagdelen.

Individuele knelpunten en kanttekeningen

- Overgang van Jeugdhulp naar Wmo is een aandachtspunt, met name voor jongeren die begeleid wonen.
- Resultaatgericht financieren is voor aanbieders lastig (prijs x uur is beter voor hen te doen).
- Veel cliënten verzilveren de indicatie niet.
- Er is behoefte aan een tussenprofiel.
- Grote zorgaanbieder stuurt erop dat hun cliënten die gebruik maken van andere dienstverlening ook begeleiding bij hen afneemt.
- Teveel aandacht voor bezuinigingen/budget en controle/rechtmatigheid.

Hoofdstuk 3: Rode draad met aanbevelingen

In deze evaluatie zijn diverse doelgroepen bevraagd die, ieder op hun eigen manier, te maken hebben met resultaatgericht indiceren en/of inkopen van begeleiding. Het aantal ingevulde en retour gestuurde vragenlijsten was goed. Echter, in deze evaluatie is slechts een beperkte afspiegeling van diverse doelgroepen bevraagd.

De algemene lijn is dat alle doelgroepen tevreden zijn met de huidige systematiek en werkwijze van begeleiding. Er zijn veel positieve geluiden, maar er zijn ook een aantal verbeterpunten en knelpunten aangekaart. De evaluatie was met name bedoeld om deze te signaleren. Vaak wordt een punt door meerdere doelgroepen benoemd. Hieronder staan de belangrijkste knelpunten en verbeterpunten die uit de evaluatie naar voren zijn gekomen, waarbij direct aanbevelingen worden gedaan. Het is de intentie om de aanbevelingen – waar mogelijk – gezamenlijk op te pakken binnen de BOV-Kempen. Een aantal aanbevelingen is al opgepakt, deze zijn in onderstaande tekst **paars**.

Deze notitie is in concept voorgelegd aan alle adviesraden van de BOV-Kempen en ISD de Kempen. De reacties vanuit de adviesraden waren overwegend positief. De aanbevelingen die door hun gedaan zijn, waren (in andere bewoordingen) al opgenomen in de reeds gedane aanbevelingen in deze notitie.

1. Er wordt door de resultaatgerichte werkwijze een administratieve lastenverzwaring gevoeld.

De lastenverzwaring die door aanbieders wordt gevoeld wordt veroorzaakt door onder andere de verschillende werkwijzen van de subregio's binnen Zuidoost-Brabant en de toename van administratieve handelingen. De BOV-Kempengemeenten stemmen hun werkwijzen op elkaar af, waardoor er binnen deze 7 gemeenten nagenoeg een uniforme werkwijze wordt gehanteerd richting aanbieders. De wens van aanbieders is echter dat de gehele regio (Zuidoost-Brabant) op éénduidige wijze werkt. Dit zou dan gelden voor onder andere de wijze van financiering en de protocollen.

De administratieve afwikkeling van de resultaatgerichte inkoop vindt plaats middels i-Wmo. I-Wmo is relatief nieuw en daardoor nog in ontwikkeling. Zodra i-Wmo en de landelijke standaarden door alle partijen volledig kunnen worden gebruikt en zijn ingevoerd, zullen hierdoor de administratieve lasten naar verwachting afnemen.

Gemeenten ervaren ook een lastenverzwaring. Deze wordt deels veroorzaakt door een aan gemeenten opgelegd berichtenverkeer (iWmo). Anderzijds is een gedeelte van de aanbieders onvoldoende veranderingsbereid om aansluiting te zoeken bij deze nieuwe verwerking van berichten en facturen. De logische verbindingen tussen diverse partijen (bijv. bedrijfsvoering, beleid, aanbieders en inkoop) kunnen worden verbeterd.

Vanuit gemeenten komt het signaal dat aanbieders nog relatief onbekend zijn met het factureren. De gemeenten helpen de aanbieders hierbij, wat veel extra tijd kost.

Aanbevelingen:

- A. *Directe contacten tussen gemeenten en (nieuwe) aanbieders om maatwerkoplossingen te creëren.*
- B. *Verdere implementatie van i-Wmo en de landelijke standaarden binnen alle BOV-Kempengemeenten.*

2. In sommige specifieke gevallen is meer maatwerk nodig.

Maatwerk leveren staat in deze resultaatgerichte systematiek centraal. De aanbieders ontvangen maandelijks een bedrag dat is gekoppeld aan het profiel waarin hun cliënt is ingedeeld. Een van de uitgangspunten van resultaatgericht indiceren en financieren is dat aanbieders middelen. Ten aanzien van de ene cliënt komt de aanbieder mogelijk iets tekort in een periode, maar dat wordt middels een andere cliënt gecompenseerd. Juist hierdoor is een aanbieder vrij om datgene te doen of in te zetten, waarvan hij verwacht dat daardoor de doelen van de cliënt worden behaald. Er kan dus maatwerk worden geleverd en de aanbieder is vrij om te bepalen op welke manier dat gebeurt. Het is dan ook van belang dat aanbieders – meer dan nu het geval is - creatief en innovatief worden om maatwerk te leveren.

De consultants hebben het gevoel dat aanbieders in specifieke gevallen onvoldoende maatwerk kunnen leveren. Dit omdat naar het idee van consultants een profiel te weinig financiële middelen biedt voor aanbieders. Dit hoeft geen zorg te zijn van consultants. De aanbieder is namelijk verantwoordelijk voor het leveren van maatwerk.

Aanbevelingen:

- C. *Tijdens de FOT's en DOT's begeleiding meer aandacht besteden aan het leveren van maatwerk en het middelen van de gelden, maar ook aan innovatieve en creatieve ideeën van aanbieders.*
- D. *Consultanten casussen laten bespreken, zodat nieuwe inzichten en ideeën met elkaar gedeeld kunnen worden.*

3. De mogelijkheden in het voorliggend veld worden niet optimaal benut, of zijn er onvoldoende.

Dit signaal is door diverse doelgroepen gegeven. Dit onderwerp is onlangs tijdens de FOT behandeld en krijgt een vervolg middels een werkgroep.

Aanbevelingen:

- E. *Per gemeente in kaart brengen welke mogelijkheden er in het voorliggend veld zijn en deze BOV-Kempenbreed met elkaar en de zorgaanbieders delen.*
- F. *Meer aandacht besteden aan de samenwerking tussen aanbieders en het voorliggend veld tijdens de FOT's en DOT's.*

4. Aanbieders en (overgangs)cliënten denken nog in uren en dagdelen.

De verwachting is dat hoe langer er met resultaatgericht indiceren en inkopen wordt gewerkt, des te minder nog in uren en dagdelen wordt gedacht. Een aantal cliënten en aanbieders denken nog in uren en dagdelen.

Aanbevelingen:

- G. *Tijdens communicatie met aanbieders (FOT's, DOT's en leveranciersgesprekken) extra aandacht besteden aan het principe van het middelen.*
- H. *Als een cliënt terugkoppelt aan een gemeente dat een aanbieder iets niet kan leveren omdat er teveel uren/dagdelen nodig zijn om het resultaat te behalen, zal Bizob of de gemeente direct contact opnemen met de aanbieder hierover.*

5. Er is behoefte aan handvatten om te bepalen of de doelen zijn behaald.

Consultanten hebben aangegeven het lastig te vinden om te bepalen of doelen zijn behaald.

Aanbevelingen:

- I. *Een training aanbieden aan alle consultants, waarbij zij worden getraind in het stellen van doelen en het toetsen of deze zijn behaald.*
- J. *Het gebruik van evaluatieformulieren door aanbieders op basis van het monitoringsprotocol per 1 januari 2017 op basis van het contract.*

6. In de praktijk komen aanbieders nog niet voldoende tot innovatie en creativiteit.

Innovatie en creativiteit na een veranderingsproces (zoals de overstap van $p \cdot q^3$ naar resultaatgericht financieren) hebben tijd en ruimte nodig om zich te ontwikkelen. Aanbieders moeten door gemeenten geprikkeld blijven worden om te komen tot innovatie en creativiteit. Ze kunnen ook van elkaar leren en met elkaar tot nieuwe ideeën komen.

Aanbevelingen:

- K. *Innovatie en creativiteit als onderwerp terug laten komen als thema aan de FOT's, DOT's en als agendapunt bij leveranciersgesprekken.*
- L. *Onderzoeken of een innovatiebudget mogelijk tot een financiële prikkel leidt, waardoor aanbieders meer komen tot innovatie en meer creatieve ideeën ontplooiën. Zo'n budget kan bijvoorbeeld een X-percentages zijn van een profiel.*

³ Prijs x hoeveelheid

7. Het aantal aanbieders voor begeleiding is te groot.

Indien een aanbieder 24 maanden geen cliënten begeleiding heeft gehad, kan het contract vanuit de gemeenten worden ontbonden. De aanbieder kan dan gedurende 9 maanden geen nieuw contract afsluiten met de betreffende gemeente voor begeleiding. Deze bepaling is per 1 januari 2017 opgenomen in de contracten die tussen gemeenten en aanbieders zijn gesloten. De verwachting is dat daardoor vanaf 1 januari 2019 het contract met een groot aantal aanbieders wordt ontbonden, waardoor het aantal aanbieders vanaf dan mogelijk fors afneemt.

8. De kwaliteit van de geleverde begeleiding is niet goed te monitoren.

Aanbevelingen:

- M. *Het uitvragen van diverse KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren) bij aanbieders en gemeenten, waardoor periodiek op een aantal gebieden de kwaliteit van aanbieders kan worden gemeten. De verwachting is echter dat alle KPI's pas in 2018 kunnen worden uitgevraagd door Bizob.*
- N. *Specifieke vragen over de kwaliteit van de aanbieder meenemen in het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo.*
- O. *Het inregelen dat aanbieders worden getoetst op kwaliteitseisen voordat een contract tussen gemeente en aanbieder wordt gesloten.*

9. Voor bepaalde doelgroepen is een grotere keuze in aanbieders wenselijk.

Voor bepaalde doelgroepen is er weinig keuze in aanbieders, bijvoorbeeld voor cliënten met een niet-aangeboren hersenletsel. Gemeenten hebben echter erg weinig invloed op welke aanbieders zich contracteren en voor welke doelgroep.

Aanbevelingen:

- P. *De markt verkennen ten aanzien van specifieke doelgroepen.*

10. De eigen bijdrage wordt door een aantal cliënten als te hoog beschouwd, waardoor begeleiding wordt opgezegd.

De eigen bijdrage is eind 2015 al naar beneden aangepast en gemaximeerd op 150, 250 en 350 euro per maand, afhankelijk van het niveau van het profiel. Bij het vaststellen van de eigen bijdrage wordt door het CAK (Centraal Administratie Kantoor) rekening gehouden met het inkomen en het vermogen. Of een eigen bijdrage als (te) hoog wordt beschouwd, is subjectief. Dit zijn de gemeenten momenteel aan het onderzoeken.

Aanbevelingen:

- Q. *Het is aan te bevelen om te onderzoeken of eenzelfde maximum tarief te hanteren voor de eigen bijdrage ten aanzien van alle profielen en niveaus. Gemeenten zijn al gestart met dit onderzoek.*
- R. *Consulenten laten monitoren waarom cliënten stoppen met begeleiding.*

11. De profielen en niveaus worden niet door alle partijen altijd als passend ervaren. Met name tussen niveau 2 en 3 bestaat een groot gat. Soms is ook niveau 3 niet toereikend (bij veel dagdelen dagbesteding).

Het kan voorkomen dat een aanbieder bij de ene cliënt niet uitkomt met het bedrag dat bij dat profiel hoort. Bij een andere cliënt houdt de aanbieder mogelijk geld over. De aanbieder dient te middelen. Consulenten hoeven bij het bepalen van het profiel geen rekening te houden met welk bedrag er bij een profiel hoort. De werkgroep "Tarieven" onderzoekt de prijzen die bij de profielen horen.

Aanbevelingen:

- S. *De werkgroep "Tarieven" onderzoekt of de prijzen per profiel passend zijn. Deze werkgroep zal in het tweede kwartaal van 2017 de eerste uitkomsten delen. Indien de tarieven voor begeleiding aangepast moeten worden per 2018, zal dat voor 1 september 2017 kenbaar worden gemaakt aan aanbieders.*
- T. *Tijdens communicatie met aanbieders (FOT's, DOT's en leveranciersgesprekken) extra aandacht besteden aan het principe van het middelen.*

12. Het is lastig om op basis van één profiel begeleiding van twee of meer aanbieders te krijgen.

De aanbieder die begeleiding aan een cliënt biedt, is vrij om zelf onderaannemers in te schakelen indien dat wenselijk of nodig is. De aanbieders zullen hierover onderling afspraken moeten maken.

Aanbevelingen:

U. Wanneer gemeente signaleert dat onderaannemerschap tussen aanbieders niet goed verloopt gaat gemeente samen met Bizob het gesprek hierover aan met de aanbieder.

13. De ZRM kan leiden tot interpretatieverschillen.

Aanbevelingen:

V. Het is aan te bevelen dat in bijzondere situaties/casussen de coördinatoren van de BOV-Kempen elkaar opzoeken om te kunnen sparren over specifieke problemen.

W. Opnieuw de toelichting op het gebruik van de ZRM door de gemeenten bezien.

X. Het aanbieden van een scholing/training aan consulenten ten aanzien van (het invullen van) de ZRM.

Hoofdstuk 4: Tot slot

Alle bevroagde doelgroepen zijn in het algemeen tevreden met resultaatgericht indiceren en inkopen van begeleiding Wmo.

In het bestuurlijk overleg van 24 februari 2017 hebben de bestuurders aangegeven akkoord te zijn met de aanbevelingen. Daarbij hebben zij de volgende 4 thema's als prioriteit aangemerkt:

1. Kwaliteit van de geleverde begeleiding / aanbieder
2. Innovatie bij aanbieders
3. Hoogte eigen bijdrage begeleiding
4. Tarifiering

De acties die hieruit voortvloeien worden in het eerstvolgende BOV-Kempen overleg begeleiding Wmo besproken, waarna de aanbevelingen worden uitgewerkt.