

# Resultaten marktconsultatie 5 april Begeleiding

---

Vorbereidende groep gemeenten:

Margriet Loeven

Mirjam Otten

Ron Tegelaar

Loes Stelder

## 1. Perceelindeling voorgestelde nieuwe indeling

- Geen aanvullingen vanuit de overlegtafel Begeleiding.
- Zorg ervoor dat het geen eenheidsworst gaat worden; ruimte blijven bieden aan specialisatie.

## 2. Wijze van tarifiering hulp bij huishouden

- Van face to face naar cliëntgebonden. Face to face werkt niet. Soms is het juist effectiever om niet face to face te werken en de tijd is vaak te kort.
- Vaste tarieven om ongewenste concurrentie te voorkomen.
- Minimale kwaliteitseisen scherp stellen; selectie op kwaliteit en tevredenheid, niet tarief.
- Zoeken naar een reëel tarief per product in samenspraak met de markt.
- Zo snel mogelijk gaan werken met resultaatgebonden bekostiging.

## 3. Instapvoorwaarden/kwaliteitscriteria begeleiding

- Systematische feedback vanuit de klant organiseren.
- Borgen van flexibiliteit; snel zaken kunnen regelen.
- Niet teveel voorwaarden stellen; juist ruimte bieden voor eigen invulling.
- Substantiële bereikbaarheid. Gezamenlijk binnen het aanbod zorgen voor 24/7 bereikbaarheid / crisis. Er is onderscheid tussen bereikbaarheid organisatie en bereikbaarheid begeleider.
- HKZ / ISO
- Opleidingsniveau, minimaal MBO
- Maatwerk kunnen leveren.
- VOG als voorwaarde
- Tevredenheid van de klant als uitgangspunt hanteren.
- Competenties van medewerkers moeten meer gericht zijn op: contact maken, verbinding leggen
- Kwaliteitseisen afhankelijk van complexiteit aanbod. Deze nemen toe naarmate het aanbod complexer is.
- Een aanbieder moet met zorgplannen werken.
- Twee criteria opstellen: 1) kwaliteitsbeleid binnen de organisatie 2) klanttevredenheid.
- Beperkt aantal parameters selecteren. Deze moeten vooral gericht zijn op het eigenaarschap / regie van de klant. Denk aan transparantie en eigen dossier.
- Deugdelijke administratie.
- Minimale wettelijke eisen.
- Werken conform de visie van de gemeente: welke voorwaarden brengt dit met zich mee.
- Het betrekken van het netwerk van de klant.
- Niveau scholing personeel.
- Zijn er plannen(cliënt), toegankelijk ontwikkelplan.

- Huidige kwaliteitscriteria niet belemmerend voor de wijze van werken.

#### **4. Vervolg: verdieping op de inhoud en gewenste ontwikkeling**

- Vanaf 1 januari 2017 mogelijkheden creëren om ontwikkelproces in te gaan. Innovatie gaat geleidelijk; we moeten het ook de tijd gunnen.
- Resultaatgebonden bekostiging.
- Minder regels
- Maak het niet zo ingewikkeld, veel ambtenarentaal en vakjargon.
- Vanuit burgerperspectief redeneren, niet vanuit zorg.
- Meer onderlinge samenwerking en elkaars taal leren spreken.
- Gericht op zelfredzaamheid / samenredzaamheid.
- Innoveren vanaf de werkvloer; zij hebben zicht op de ontwikkelingen.
- Versterken driehoek gemeente, cliënt en aanbieder
- Verbeteren van de aandacht voor het versterken van het netwerk.
- Meer inzet op zelfredzaamheid; aansluiten bij wat de klant kan.
- Verschuiving naar collectiviteit: het aangaan van partnerschap en relatie leggen met voorliggende voorzieningen.
- Zoek naar financiering voor projecten; bijvoorbeeld buurtcirkel. Makkelijk product begeleiding/ondersteuning verbreden na deze pilots.
- Meer ruimte creëren voor eigen invulling aanbieders.
- Paletmethode Zozijn. Mogelijkheid inzet van een combinatie van producten en meer flexibiliteit.
- Verbinding WLZ – WMO
- Onderscheid houden tussen basis en specialistische zorg. Hanteer de daarvoor voorhande zijnde kaders, die zijn er!
- Verschuiving naar collectiviteit en meer partnerschap. Samenhang met voorliggende voorzieningen.
- Inzet van ervaringsdeskundigen.
- Participatie dicht bij de WMO
- Aansluiten bij de inhoud; maatwerk leveren
- Begeleiding is één product?
- Samenwerking en goede overdracht is van belang
- Aanbesteding inzetten gericht op de wijken
- Verbinding zoeken met huisartsen en POH
- Meer verbinding met lokale toegang /wijken.

#### **Verdiepingstafels:**

- Doelgroep 18-23 jaar. Hiervoor bestaat reeds een tafel in de regio.
- Budget voor gezin: alles bij elkaar
- Ontschotting: Palet idee Zozijn. Direct en indirecte tijd, meerdere producten. Meer samenwerking. Combinatie informele en formele zorg. Zorgverzekeraars – WLZ.
- Hoe geven we gezamenlijk vorm aan de inkoop (gemeente en aanbieders)?

#### **5. Nabranders / overige opmerkingen die na afloop zijn meegegeven:**

- Aandachtspunt: hoe om te gaan met mantelzorger in andere gemeente
- Tip overlegtafel: wijkverpleegkundige 2017
- Doelgroepen te weinig onderscheiden, problematiek overlegtafels niet alleen over jeugd
- Definities concretiseren; gesprekken gebeuren nu ook op basis van aannames
- Directe en indirecte tijd beide financieren

- Samenhangende integrale dienstverlening vanuit de inhoud
- Wijkgericht werken
- A plan; digitalisering (ook cliëntplan en netwerk op 1 systeem); beeldbellen; efficiency/kosten; weinig gehoord over ouderen.
- tip/advies: maak gebruik van kennis en ervaring die er in andere regio's al is opgedaan t.a.v. de plannen/ideeën
- begeleiding: aansluiting met de dienstverlening / mogelijkheden die in de wijk aanwezig zijn. Doe het als zorgbegeleider niet alleen, maar samen met de inwoners en professionals in de wijk.
- Meer doelgroepen onderscheiden
- Bij innovatie de gemeente op afstand houden.
- Eenvoud: waarom lukt het niet? Bekostiging is overheidsprobleem, dat belast.