

**Secretariaat:**

M.C. Buijs-Tanis
Adviesraad Sociaal Domein
Goeree-Overflakkee
Havenweg 5
3244 LK Nieuwe-Tonge
Tel. 0646340845
Email: secretaris@asdgo.nl
Website: www.asdgo.nl
Iban nr. NL13RABO0130438049
Inzake ASDGO.nl

Adviseert het college van B. en W. en de gemeenteraad, gemeente Goeree-Overflakkee

Aan: College van Burgemeester en Wethouders Gemeente Goeree-Overflakkee

Nieuwe-Tonge, 25 maart 2021

Ons kenmerk: ASDGO202108

Betreft: Ongevraagd advies onderzoek tevredenheid zorgaanbieders op Goeree-Overflakkee

Geacht College,

In december 2020 hebben we een klein onderzoek ingezet onder zorgaanbieders. De aanleiding daarvoor was dat de werkgroep Jeugd signalen kreeg dat enkele aanbieders aangaven problemen te ervaren in de samenwerking en zelfs aangaven zich terug te gaan trekken.

We selecteerden elf zorgaanbieders voor het onderzoek. Het onderzoek was bedoeld als steekproef om helder te krijgen of bovengenoemde zorgpunten breder leven. Daarom kozen we aanbieders op gebied van WMO en Jeugdzorg, kleine en juist grote aanbieders. De werkgroep Jeugd en WMO vanuit de Adviesraad Sociaal Domein, benaderden hen per mail. Acht van de elf zorgaanbieders hebben gereageerd, een hoge respons.

Vragen en uitkomsten

We legden onderstaande vragen voor. Cursief staan de uitkomsten. Voor alle antwoorden (geanonimiseerd) verwijzen we naar de bijlage.

1. Hoe verliep voor u de aanbestedingsronde?
(Inschrijvingsprocedure, wachttijd, lengte van het contract etc.)
Het proces is taai en complex. Dat is in veel gemeenten zo. De keuze van deze gemeente om slechts voor een jaar in te laten schrijven (en dus vooruit te kunnen kijken) is met name voor kleine organisaties heel lastig.
2. Hoe verloopt voor u het contact met de gemeente?
(Persoonlijk contact, telefonisch contact, mailcontact etc.)

Enkele organisaties zijn alleen positief over het contact. De medewerkers worden door meerdere vriendelijk genoemd. De meeste organisaties geven aan dat er wel meer en laagdrempeliger contact zou mogen zijn. Zij noemen bijvoorbeeld de lange wachttijden aan de telefoon, het feit dat aanspreekpunten niet direct te bereiken of niet helder zijn

3. Hoe ervaart u de administratieve handelingen?

(Afhandelingen van rekeningen, andere handelingen.)

De zorgorganisaties geven aan dat de administratieve afhandeling van de zorg heel veel tijd en aandacht vraagt. Dat is overal zo, maar op Goeree-Overflakkee is dit nog meer. Er wordt hier, in vergelijking met andere gemeenten, meer zorg afgekeurd – wat veel administratieve tijd kost om meer geregeld te krijgen. Ophoging van beschikkingen gaat bij een organisatie als Zuidwester erg moeilijk. Ook de facturatie is een taai proces.

4. Heeft u voor het jaar 2021 opnieuw ingetekend als zorgaanbieder?

Zo niet, waarom niet?

Eén zorgaanbieder is weggegaan vanwege bovengenoemde negatieve punten. De anderen zijn gebleven omdat zij zorg willen blijven verlenen.

Conclusie en aanbevelingen

1. Aanbesteding is overal een taai proces. Aanbeveling: overweeg of bepaalde procedures korter kunnen en/of voor langere tijd kunnen worden afgegeven.
2. Vriendelijkheid wordt goed benoemd. Aanbeveling: spreek al bij de aanbesteding af wie de contactpersoon is voor deze organisatie en geef directe contactgegevens van deze persoon door. Spreek bovendien een aantal vaste contactmomenten af.
3. Dit is het grootste knelpunt van gemeente Goeree-Overflakkee en behoeft sterk aandacht en verandering. Aanbevelingen: onderzoek als gemeente waarom er zoveel wordt afgekeurd. Ga niet uitgebreid onderzoeken, maar ga hierover in gesprek met kleine en grote aanbieders, die zowel op GO als in andere gemeenten werken en onderzoek hoe andere gemeenten dit organiseren. Zorg voor bekwame medewerkers die dit beoordelen en geef betrouwbare organisaties vertrouwen. Zorg voor voldoende bekwame mensen op de afdeling facturatie. Uitgangspunt is dat organisaties die goede zorg leveren recht hebben op uitbetaling. Overweeg werken met een systeem van beloning (bewezen betrouwbare organisaties meer vrijheid geven).
4. Let er op dat kleine aanbieders zorg kunnen en willen blijven leveren. Plan ook hiertoe gedurende het jaar een contactmoment in om eventuele knelpunten boven water te krijgen.

Afsluitend

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert om vooral te luisteren naar de zorgaanbieders en het goede gesprek aan te gaan. Het goede gesprek zal vele zaken oplossen. Wij adviseren in dit gesprek, afspraken te maken om het contact zo laagdrempelig mogelijk te houden. Voor zorgaanbieders welke al jaren goede diensten leveren, adviseren wij een beloning te geven. Deze beloning kan bijvoorbeeld in de vorm van het mogelijk maken van een verkorte procedure.

Wij kijken uit naar uw reactie op onze bevindingen en aanbevelingen.

Met vriendelijke groet,

Adviesraad Sociaal Domein Goeree-Overflakkee.

Namens deze:

M.C. Buijs-Tanis
Secretaris

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, positioned to the right of the name and title.

Zie de bijlage voor alle antwoorden.

Bijlage

Antwoorden

1. Hoe verliep voor u de aanbestedingsronde?

(Inschrijvingsprocedure, wachttijd, lengte van het contract etc.)

A	-----
B	Dit was een zeer complex gebeuren. De gemeente was puur bezig met de procedure en keek niet naar wat echt samenwerken is.
C	Medewerker die destijds verantwoordelijk was voor de inschrijving is niet meer werkzaam bij ons. Instroom-ronde 2020 was een open house procedure. Onze ervaring met dergelijke procedures is positief.
D	Hoofdkantoor: In het jaar 2019 hebben wij aanbesteed, ik ben hier zelf niet in betrokken geweest. Degene die het aanbestedingsproces heeft begeleid is niet meer werkzaam bij ons. Team GO: Bij de afronding was ik betrokken. Tijdens de afhandeling van de aanbesteding was er een zieke medewerker bij de gemeente waardoor een en ander stagneerde. Dit is daarna goed opgepakt.
E	Het waren heel veel documenten, veel werk. Uiteindelijk is alles goed gekomen.
F	-----
G	De aanbestedingsronde was een 'taaie' en bureaucratische aangelegenheid voor een relatief kleine gemeente. Weinig souplesse in de systematiek
H	Onze regiomanager was tijdens de laatste aanbestedingsronde van september Europese aanbesteding (SAS) Jeugdhulp (Diagnostiek, Opvoedondersteuning, Intensief ambulante, Gedragswetenschapper) met zwangerschapsverlof waardoor deze aanbesteding is gemist.
I	-----
J	Dat vind ik lastig om te beantwoorden, omdat het team dat uw aanbesteding heeft gedaan niet meer werkzaam is bij ons. Ik ben zelf per 1-10-2019 bij de inkoop betrokken en toen was de aanbesteding al gegund.
K	Alle aanbestedingen zijn lastig voor vooral kleinere praktijken en dus ook voor de onze. Wij hebben geen afdelingen beleid of inkoop of aanbesteding en het goed begrijpen en invullen van alle juiste documenten is erg tijdrovend en soms ook, juridisch, ingewikkeld. Dit verloopt volgens landelijke richtlijnen van aanbestedingen via Tendersnet en daar kan de Gemeente Goeree Overflakkee niets aan doen. De procedure voor onze aanbesteding is destijds gestart eind oktober, eind november zorgen dat alles is ingeleverd en toen werd pas half januari bekend wie het contract zou krijgen vanaf 1 januari. De lengte van het contract was voor Goeree Overflakkee 1 jaar met de optie op een verlenging met 1 jaar. Dat is als praktijk ook heel lastig om daar goede bedrijfsvoering op in te zetten want je weet dus maar voor een jaar of je diensten ingekocht zullen worden maar je moet er wel personeel voor in vaste dienst nemen. Deze termijn is ook vrij kort vergeleken met de

	omliggende gemeenten: Hellevoetsluis/Westvoorne/ Brielle is 2 jaar vast met 2 jaar de optie om tegen gelijkblijvende voorwaarden te verlengen. Nissewaard heeft in 2019 een aanbesteding gedaan middels een Open House constructie (Een open house-constructie houdt in dat een gemeente een contract met standaardvoorwaarden opstelt en zelf geen selectie maakt van aanbieders die gecontracteerd worden voor het leveren van een dienst. Aanbieders mogen zichzelf inschrijven op het gemeentelijk contract als zij voldoen aan de standaardvoorwaarden) Dit betekent dus dat je niet vast een contract aangaat met de inschrijvers die de beste prijs hebben maar iedereen die voldoet aan alle kwaliteitseisen mag inschrijven en dan heeft de burger dus ook een veel grotere keuzevrijheid. Ook kunnen nieuwe instellingen/praktijken gedurende de looptijd ook nog toetreden.
--	--

2. Hoe verloopt voor u het contact met de gemeente?

(Persoonlijk contact, telefonisch contact, mailcontact etc.)

A	-----
B	Moet heel veel in gesprek, word veel doorverbonden, weinig medewerkers beschikbaar als je belt.
C	Niet veel contact met de gemeente maar de contacten die er zijn, zijn goed. Gemeente Goeree-Overflakkee is voor ons een relatief kleine gemeente waarin we graag nog meer zouden groeien en ook zeker de mogelijkheid hebben om meer cliënten te ondersteunen.
D	Hoofdkantoor: Contact verloopt goed, aanmeldingen komen via zorgmail binnen. De consulent weet onze teams goed te vinden, waardoor er een korte lijn ontstaat. Team GO: Ik ervaar weinig tot geen contacten. Het is weinig persoonlijk en niet klantvriendelijk. Er is tussendoor geen contact en bij vragen is het lastig om iemand te kunnen spreken. Geen betrokkenheid bij beleid. De gemeente Goeree bepaald zowel het wat als het hoe voor de inzet bij cliënten. Er wordt geen ruimte geboden aan professionals. Huishoudelijk medewerkers voelen zich niet serieus genomen.
E	Er is persoonlijk contact, veel via de email en ook geregeld telefonisch. Dit gaat goed. Betrokken medewerkers. Snel reageren.
F	-----
G	Het contact verloopt prima, zowel telefonisch als per mail. Het contact verloopt in een fijne sfeer.
H	De contacten met de gemeente Goeree Overflakkee zijn goed. Soms lang wachten als je belt. Vriendelijk personeel
I	-----
J	Vorig jaar is de regiocoördinator eenmalig bij de gemeente geweest, verder is er weinig contact met Goeree Overflakkee. Een EED-overleg met andere zorgaanbieders is er niet zoals in veel andere gemeenten wel is. En een jaarlijkse evaluatie wordt gemis
K	Vrijwel alle contacten met de gemeente verliepen voor ons per mail en officiële brieven

3. Hoe ervaart u de administratieve handelingen?

(Afhandelingen van rekeningen, andere handelingen.)

A	-----
B	Moet veel achter de beschikkingen aan, veel telefoontjes, ook het declareren verloopt niet soepel.
C	Geen bijzonderheden
D	Hoofdkantoor: De omzetting van 4 weken naar maand is momenteel een werkje maar WMO301) zijn op tijd binnen, betalingen verlopen vlot. Het is voor ons duidelijk waar wij met vragen moeten zijn. Team GO: Begin 2020 met de overgang gingen de administratieve handelingen stroef en traag. Dit was een gevolg van ziekte hebben we begrepen. Er werd geen antwoord ontvangen. Dit is hersteld.
E	De rekeningen gaan via onze hoofdvesting. Over het algemeen goed, correct.
F	-----
G	De administratieve handelingen zijn, laten we het voorzichtig zeggen, een uitdaging. Veel afkeur bij facturatie, te late afgifte van verlengingen, of reguliere beschikkingen, of afgifte van foutieve beschikkingen. Bij WMO gaat soms de verlenging of ophoging van de beschikking moeizaam (wellicht omdat men onbekend is met de doelgroep LVB en daarom noodzaak van begeleiding minder goed kan inschatten?) De administratie en facturatie kost bij de gemeente GO in vergelijking met andere gemeenten onevenredig veel tijd.
H	Soms moeten we lang wachten op het afgeven van indicaties door de gemeente. Afkeur wordt heel precies behandeld. Bij de Jeugd is er daardoor veel afkeur waardoor er veel administratieve handelingen zijn. Waarschijnlijk komt dit vooral door de te hoge inzet van het personeel. Wel een langlopende kwestie in verband met de afhandeling van de productie van 2019 JW wat niet oplost. Dit is vervelend. Mail vanuit de gemeente wordt naar één mailadres gestuurd. Hierdoor mailen collegae onderling wie welke mail behandelt. Niet heel handig maar vanuit de gemeente bezien logisch.
I	-----
J	We ervaren veel administratieve lasten vanuit gemeentes en daar bent u geen uitzondering op. Beschikkingen, start/stop-berichten, deadlines etc. leveren bij ons veel administratieve handelingen op. Daarnaast worden er ook met regelmaat monitoren van ons gevraagd, in allerlei verschillende formats. Iedere gemeente vraagt iets anders van ons, waardoor we niet kunnen uniformeren. Een landelijk, meer op elkaar afgestemde, werkwijze is daarom zeer welkom.

K	De facturatie was destijds echt heel lastig. Dit was ook 1 van de hoofdredenen dat wij gestopt zijn om onze diensten aan te bieden op Goeree Overflakkee. Als basis GGZ praktijk konden wij onze factuur altijd pas sturen als het hele traject was afgerond, dat is voor een diagnostisch onderzoek maar een paar weken maar bij intensieve behandelingen kan dit soms wel een periode van een half jaar of soms langer zijn. De uiteindelijke betaling van de factuur kon daarna nog wel een aantal maanden duren voordat hij dan ook betaald werd. Over sommige facturen hebben wij per kind wel 5 keer mail en dan ook nog 3 keer telefonisch contact moeten hebben voordat hij goedgekeurd werd. En dan ging het over een te declareren bedrag van 1100€
---	---

4. Heeft u voor het jaar 2021 opnieuw ingetekend als zorgaanbieder?

Zo niet, waarom niet?

A	-----
B	Ja, we willen er zijn voor de kwetsbare ouderen op Goeree-Overflakkee
C	Wij hebben al een overeenkomst met de gemeente en hebben dus geen gebruik hoeven maken van de instroom ronde voor nieuwe aanbieders.
D	Hoofdkantoor: Ja, de raamovereenkomst is met een duur van 12 maanden verlengd. Team GO: Ja, we bieden graag de ondersteuning aan cliënten.
E	Als we hiervoor uitgenodigd worden, doen we weer mee. Voor zover we weten is de procedure nog niet opgestart.
F	-----
G	Ja wij hebben opnieuw ingetekend
H	Raamovereenkomst Jeugd en WMO loopt ook door in het nieuwe jaar.
I	-----
J	Ja, we hebben de raamovereenkomst verlengd
K	Nee wij hebben niet ingetekend voor 2021. De belangrijkste redenen zijn dat wij geen praktijk op Goeree Overflakkee hebben en daardoor echt wel wat verder weg zitten. Wij hebben hiervoor dan toch te weinig mogelijkheden om goed samen te kunnen werken met bijvoorbeeld andere hulpverleners of het onderwijs waardoor wij niet de kwaliteit kunnen bieden zoals we dat graag willen. Maar ook de tarieven, de moeizame facturatie, de korte contractduur en daarmee ieder jaar de onzekerheid voor ons als praktijk maar ook voor onze medewerkers, is hierbij een belangrijke afweging geweest.