

The background of the slide is a photograph showing the silhouettes of several people on a rooftop. In the upper center, a young girl is jumping with her arms outstretched. To her right, a man and a woman are standing close together. In the lower half, there are more silhouettes of people, some standing and some sitting, against a bright, hazy sky at sunset or sunrise. A horizontal blue line is positioned above the main title.

Andersson Elffers Felix

Onderzoek inkoop zorg en ondersteuning aan mensen met een beperking

Rapportage, in opdracht van de VGN

Utrecht, 25 maart 2019

Inhoudsopgave



0. Managementsamenvatting



1. Introductie: een enquête onder aanbieders



2. Beschrijving van de analyses



3. Inkoop door zorgkantoren



4. Inkoop door zorgverzekeraars



5. Inkoop door gemeenten



6. Conclusies



7. Bijlagen

Managementsamenvatting



In dit rapport zijn de relevante knelpunten van het inkoopproces 2019 in kaart gebracht, door te kijken naar aanbieders die zorg en ondersteuning leveren in de Wet langdurige zorg (Wlz), de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Zorgverzekeringswet (Zvw). Er is in dit rapport gekeken naar deze verschillende domeinen, de verschillen met het inkoopproces 2018 en de verschillen tussen de zorgkantoren. Dit is gedaan op basis van de uitkomsten van de digitale enquête en de uitkomsten van een werksessie.

In de Wlz was een grote meerderheid van de respondenten tevreden over het inkoopproces. Slechts een kleine minderheid van de respondenten gaven aan dat de verschillen in het inkoopbeleid van Wlz uitvoerders groter waren geworden, in vergelijking met het inkoopproces 2018. De meeste tevredenheid bestond over de afspraken over meerzorg, kwaliteit en persoonsvolgende bekostiging. Ook was een grote meerderheid van de respondenten tevreden over de gemaakte afspraken over tarieven, innovatie en administratieve lasten. Het algemene beeld is dat de inkoopafspraken in de Wlz leiden tot passende zorg voor de cliënt. Dit geldt echter niet unaniem voor vervoer, want een grote meerderheid van de respondenten was ontevreden over de hierover gemaakte afspraken.

Wat betreft de jeugdhulp en wmo ondersteuning zijn de respondenten minder tevreden over het inkoopproces. Een meerderheid van de respondenten is niet tevreden over de mogelijkheid om, in diens ogen, relevante onderwerpen te bespreken. Ook is de meerderheid niet tevreden over de afgesproken tarieven, de administratieve standaarden, afspraken over innovatie & vernieuwing en kwaliteit. De respondenten vonden dat zij te veel tijd moesten besteden aan het inkoopproces. Een meerderheid van de respondenten is even tevreden over het proces van inkoop als het voorafgaande jaar.

Aanbieders zijn over het algemeen genomen meer tevreden over het inkoopproces van zorg en ondersteuning binnen de Wlz dan binnen de jeugdhulp en wmo. Wat hierbij opvalt is dat aanbieders ten opzichte van het voorgaande jaar over de jeugdhulp en wmo ondersteuning minder tevreden zijn, terwijl de tevredenheid van de aanbieders binnen de Wlz juist is toegenomen. Binnen de jeugdhulp en wmo ondersteuning verschilt de tevredenheid daarnaast per grootte van de aanbieder: aanbieders met veel contracten met gemeenten zijn over het algemeen ontevredener dan aanbieders met minder contracten met gemeenten.



Introductie: een enquête onder aanbieders

1: Introductie: een enquête onder aanbieders



De knelpunten bij de inkoop in beeld



Inleiding

De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) behartigt de collectieve belangen van aanbieders van zorg- en dienstverlening aan mensen met een beperking. In de afgelopen jaren voerde de VGN meerdere onderzoeken uit naar de inkoop van de zorg en ondersteuning, die valt binnen de Wet langdurige zorg (Wlz), de Jeugdwet, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Zorgverzekeringswet (Zvw).



Dit jaar heeft het adviesbureau Andersson Elffers Felix de relevante knelpunten van het proces van inkoop voor 2019 in kaart gebracht. Doelstelling was om in kaart te brengen waar aanbieders tegenaan lopen bij het streven om passende en persoonsgerichte zorg aan te bieden en welk effect de contractering, door zorgkantoren en gemeenten, heeft op de aanbieders en hun streven naar passende zorg.



De onderzoeksvragen die hierbij centraal stonden waren:

- Wat ging er goed bij de inkoop in 2019?
- Wat zijn verbeterpunten?



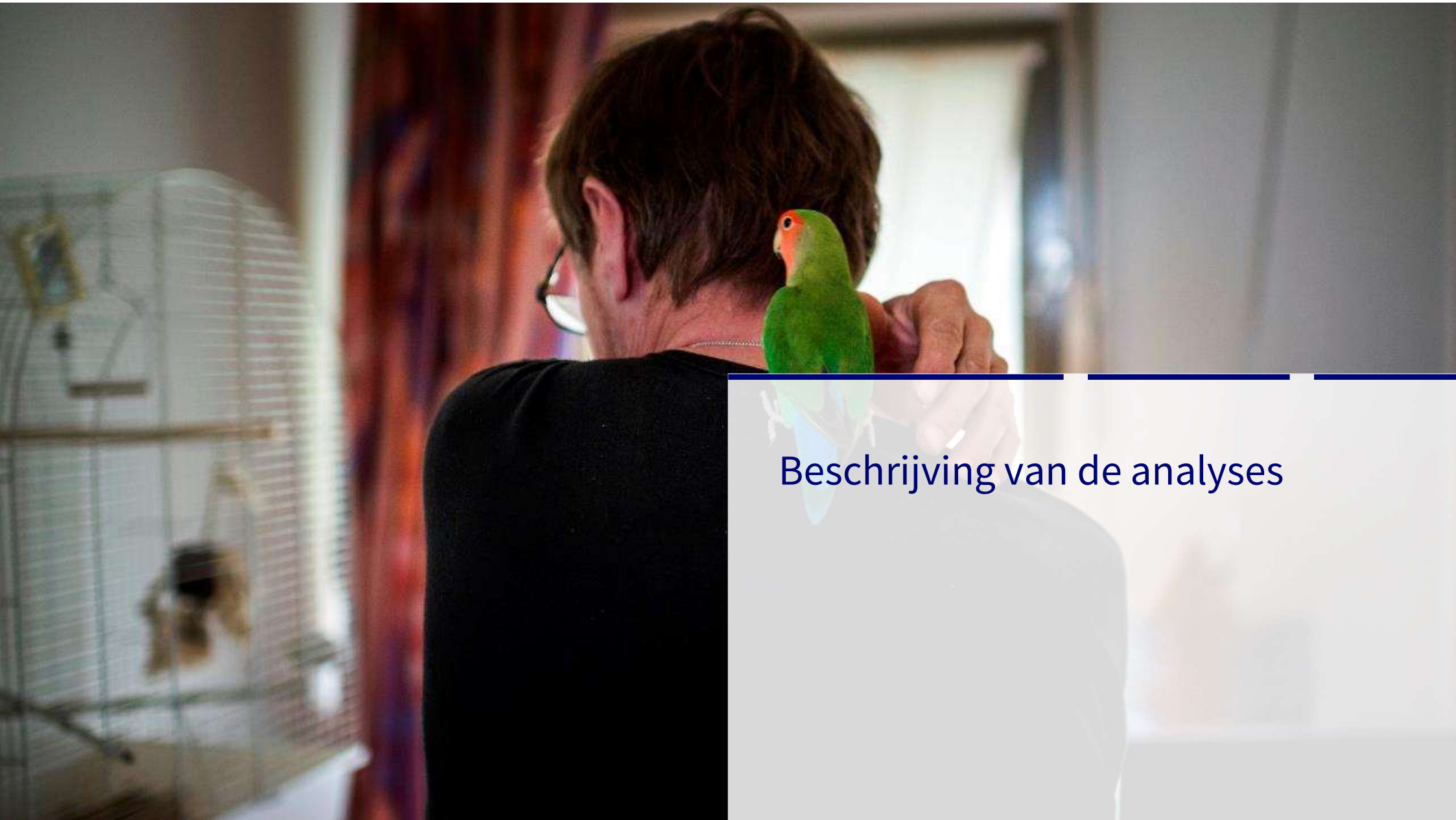
Aanpak van AEF

Op verzoek van de VGN is een vragenlijst ontwikkeld, waarin vragen zijn gesteld over de inkoop door zorgkantoren, zorgverzekeraars en gemeenten (jeugdhulp en wmo).

Deze digitale enquête is verspreid onder de leden van de VGN. De antwoorden van 63 enquêtes zijn meegenomen in het onderzoek, samen met de informatie uit een aanvullende werksessie over de inkoop.

Leeswijzer

In dit rapport wordt het inkoopproces van 2019 geanalyseerd. De ervaringen van aanbieders met de inkoop van zorgkantoren, verzekeraars en gemeenten van zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking, staan beschreven in de hoofdstukken 3, 4 en 5. De conclusie kunt u lezen in hoofdstuk 6. In de bijlagen zijn de onderzoeksverantwoording en de vragenlijst opgenomen.



Beschrijving van de analyses

2: Beschrijving van de analyses



Opbouw in domein, vergelijking in tijd en verschillen tussen zorgkantoren in beeld

Opbouw per domein

In dit rapport komen vier inkoopprocessen op basis van 4 wetten naar voren, waarbij het karakter van elke wet heeft geresulteerd in specifieke vragen in de enquête. De ervaringen van de inkoop van jeugdhulp en de ondersteuning onder de Wmo komen op sommige aspecten overeen en daarom is ervoor gekozen om, in hoofdstuk 5, een vergelijking te maken tussen deze wetten in de analyse van het proces van inkoop van zorg en ondersteuning.

Vergelijking in tijd

Om de resultaten van de inkoop 2019 duiding te kunnen geven, is er bij sommige vragen gekeken naar de tevredenheid ten opzichte van het vorige jaar (inkoop 2018).

Verschillen tussen zorgkantoren

Ook is er gekeken naar de verschillen tussen de acht zorgkantoren. Indien de scores op een bepaalde vraag meer dan 15 procentpunt van het totale gemiddelde oordeel afweken, hebben we dit benoemd. De respons over 4 zorgkantoren, DSW, Zorg en Zekerheid, Zorgkantoor Friesland en Zorgkantoor Midden IJsselland, was lager dan of gelijk aan 5. Deze zorgkantoren hebben we niet meegenomen in de verschillenanalyse.

Beschrijven analyses

In het beschrijven van de analyses hebben we de keuze gemaakt om bij:

- 0-25% te spreken van een kleine minderheid;
- 25-50% te spreken van een minderheid;
- 50-75% te spreken van een meerderheid;
- 75-100% te spreken van een grote meerderheid.

Indeling aanbieders

Ten behoeve van de verschillenanalyse in jeugdhulp en wmo ondersteuning is ervoor gekozen om de aanbieders op te delen in drie groepen:

- Klein: aanbieders hebben met 15 of minder gemeenten afspraken;
- Middelgroot: aanbieders hebben met 16-50 gemeenten afspraken;
- Groot: aanbieders hebben met 51 of meer gemeenten afspraken.

Input werksessie

Ook is er een werksessie gehouden, waarin opvallende uitkomsten van de enquête met een aantal aanbieders zijn besproken. Deze beelden zijn samengevoegd met de uitkomsten van de enquête.

2: Beschrijving van de analyses

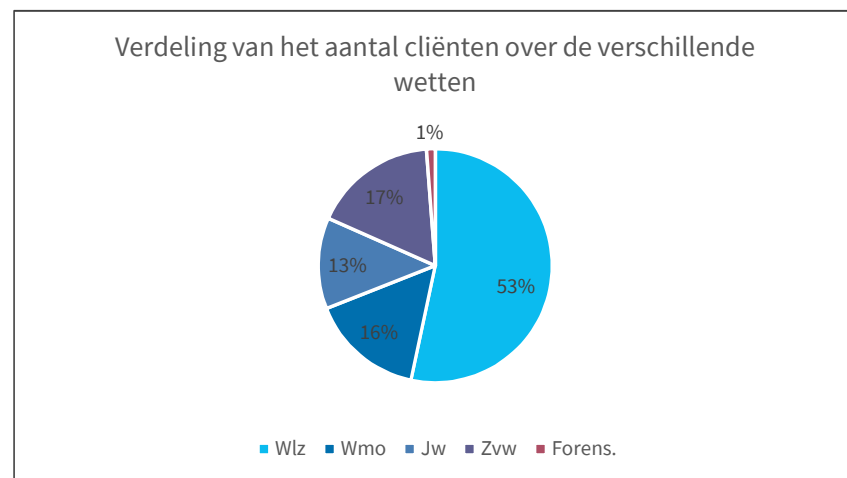


Algemene gegevens over de enquête

In dit hoofdstuk vindt u informatie over de aanbieders die de vragenlijst hebben ingevuld.

Clientgroepen

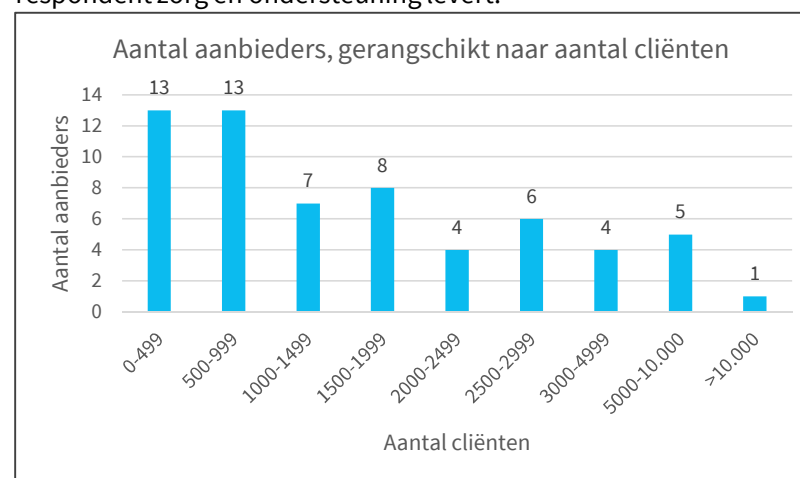
Uit onderstaande figuur komt naar de verdeling van de cliënten over de verschillende wetten. Hieruit valt op te maken dat een meerderheid van de cliënten zorg ontvangt die valt onder de Wlz.



Aantal cliënten

Het aantal cliënten waaraan aanbieders zorg en ondersteuning levert verschilt erg. Het gemiddeld aantal cliënten dat zorg en ondersteuning krijgt van de organisaties waarbij de respondenten werkzaam zijn, is 2058.

In onderstaande figuur is het aantal aanbieders weergegeven, gerangschikt naar het aantal cliënten waaraan de organisatie van de respondent zorg en ondersteuning levert.

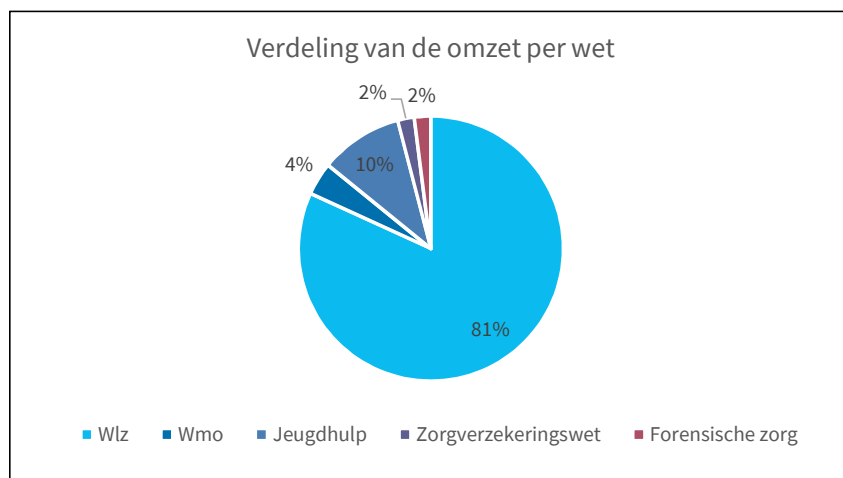


2: Beschrijving van de analyses

Verdeling over de zorgkantoren

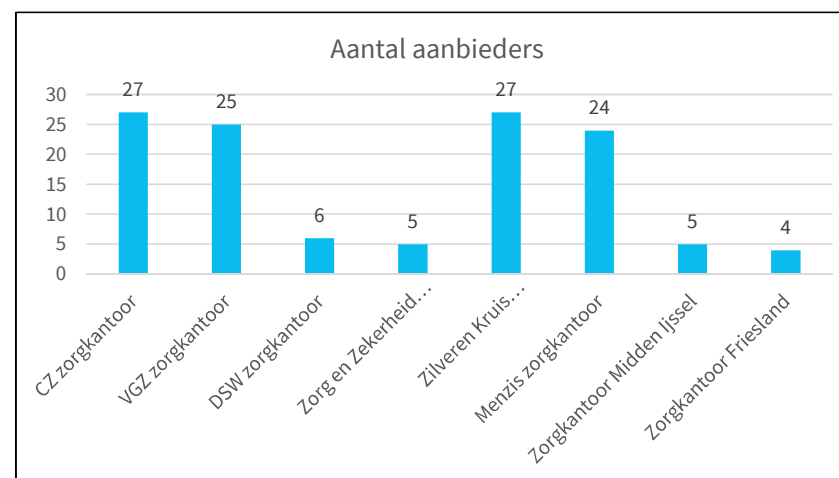
Verdeling van de omzet per wet

In de figuur hiernaast is de verdeling van de omzet weergegeven, gerangschikt per wet. Hieruit komt naar voren dat een grote meerderheid van de omzet (81%) afkomstig is uit de Wlz. Een kleine minderheid (2%) is afkomstig uit de Zorgverzekeringswet en 2% uit de Forensische zorg.



Aantal aanbieders

In onderstaande figuur is het aantal aanbieders weergegeven, gerangschikt naar het zorgkantoor. Hieruit komt naar voren dat de meeste respondenten de enquête hebben ingevuld voor CZ Zorgkantoor en Zilveren Kruis Zorgkantoor (27). De minste respondenten hebben de enquête ingevuld voor Zorgkantoor Friesland (4).





Inkoop door zorgkantoren

3: Inkoop door zorgkantoren



Een grote meerderheid van de respondenten is tevreden over het inkoopproces door zorgkantoren

In dit hoofdstuk vindt u informatie over de inkoop door zorgkantoren.

Tevredenheid over het proces van inkoop

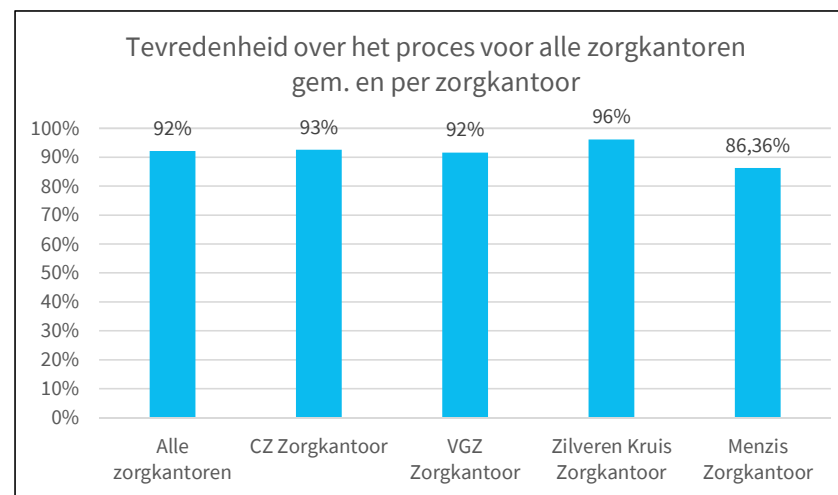
97% van de respondenten gaf aan afspraken te hebben met zorgkantoren. De respondenten hebben per zorgkantoor de tevredenheid over het proces van inkoop aangegeven. Over alle zorgkantoren waren 93% van de aanbieders tevreden over het proces van inkoop, 7% was ontevreden. Sommigen van respondenten die niet tevreden waren, gaven aan dat dit kwam doordat de uitkomst op voorhand al vaststond of dat er geen echt inkoopoverleg heeft plaatsgevonden.

Ten opzichte van de inkoop 2018 is een meerderheid van de respondenten, 63%, even tevreden over het proces van inkoop. Een minderheid van de respondenten (32%) is meer tevreden over het proces van zorginkoop 2019 dan over het proces van inkoop 2018.

In 89% van de inkoopprocessen bij de zorgkantoren hadden de respondenten voldoende mogelijkheid om de, in diens ogen, relevante onderwerpen te bespreken.

Tevredenheid per zorgkantoor

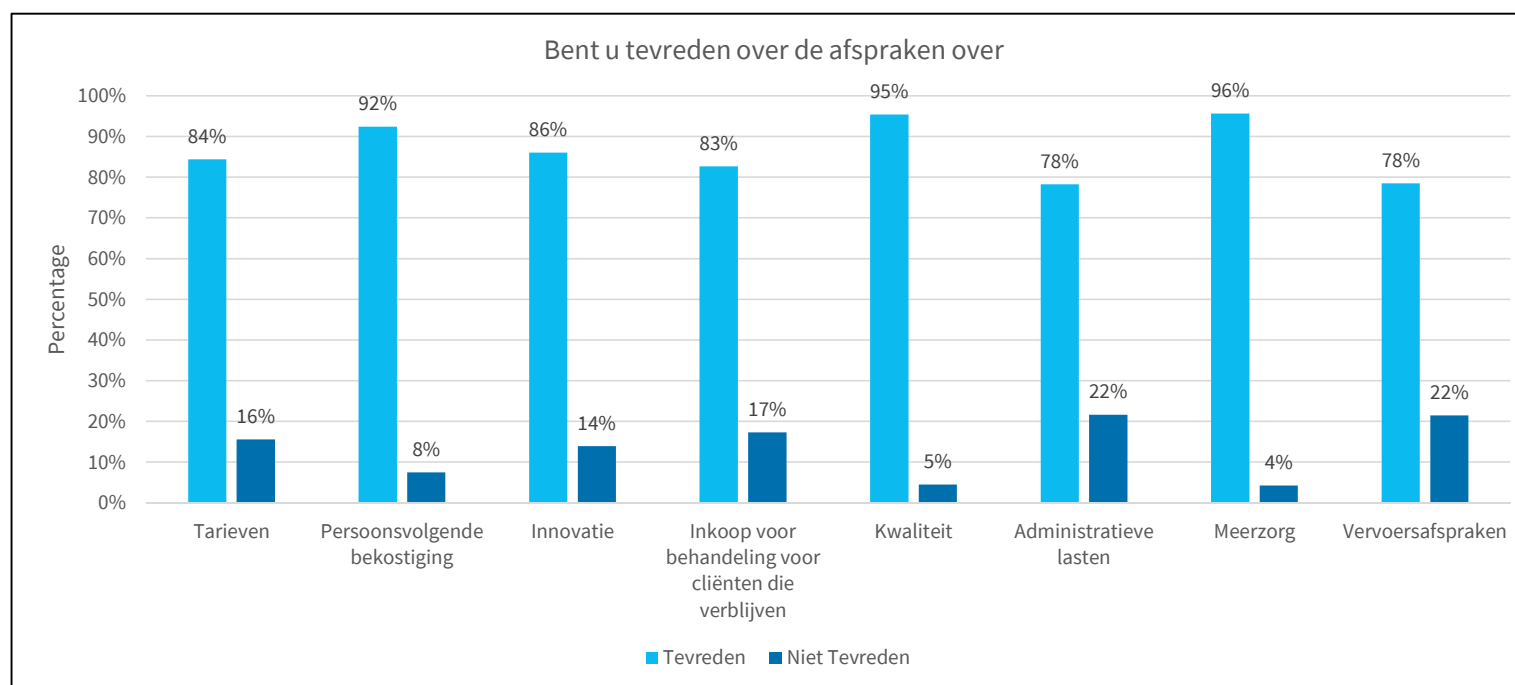
In de figuur hieronder is de tevredenheid voor alle zorgkantoren gemiddeld en per zorgkantoor weergegeven.



3: Inkoop door zorgkantoren



Meeste tevredenheid bestaat over meerzorg, kwaliteit en persoonsvolgende bekostiging



3: Inkoop door zorgkantoren



Meeste tevredenheid bestaat over meerzorg, kwaliteit en persoonsvolgende bekostiging

In de figuur op de vorige pagina wordt duidelijk dat de meeste tevredenheid bestaat over de gemaakte afspraken over meerzorg (96%), kwaliteit (95%) en persoonsvolgende bekostiging (93%).

Meerzorg

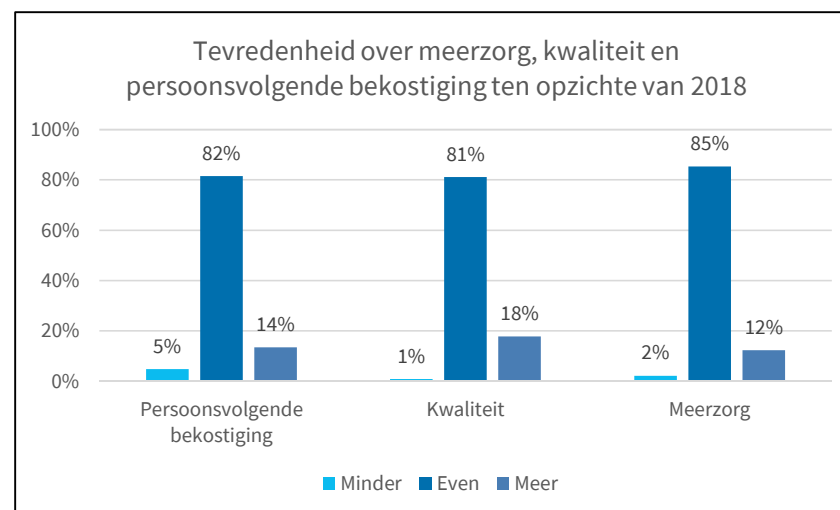
Over de grote tevredenheid over meerzorg gaven de deelnemers van de werksessie aan dat dit verklaart kan worden doordat het proces van toekenning gemakkelijker is geworden. Wel gaven zij aan dat het proces van afspraken maken over meerzorg onlangs is opgestart en zij benieuwd zijn wat de toekomst verder gaat brengen. Een grote meerderheid (85%) van de respondenten is dit jaar even tevreden over meerzorg als over het inkoopproces van het jaar ervoor.

Kwaliteit

Een grote meerderheid van de respondenten was tevreden over de gemaakte afspraken over kwaliteit. Een grote meerderheid van de respondenten (81%) van de respondenten is even tevreden met de gemaakte afspraken ten opzichte van het jaar ervoor, een kleine minderheid (18%) is meer tevreden. Wat hierbij opvalt is dat er geen respondenten meer tevreden zijn over Menzis Zorgkantoor ten opzichte van het jaar ervoor.

Persoonsvolgende bekostiging

Een grote meerderheid (93%) is tevreden over de gemaakte afspraken over persoonsvolgende bekostiging. Een grote meerderheid van de respondenten is even tevreden (82%) over de gemaakte afspraken, een kleine minderheid (13%) is meer tevreden.



3: Inkoop door zorgkantoren



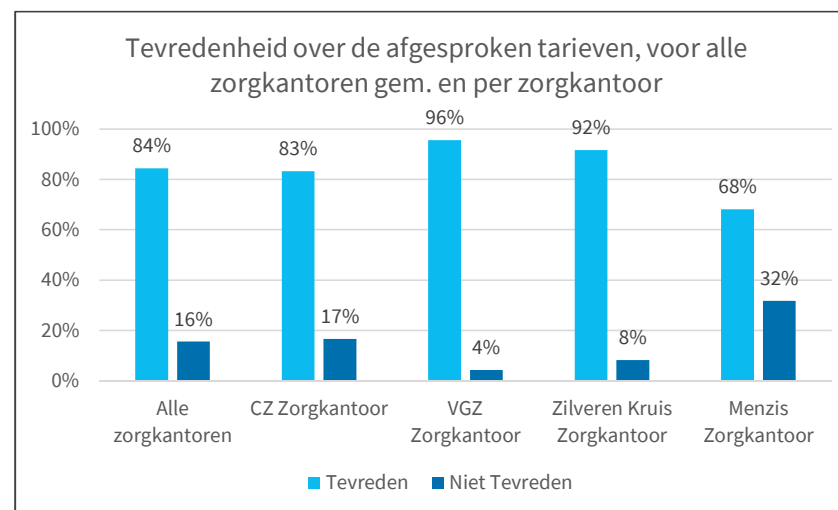
Grote meerderheid van de respondenten is tevreden over de afspraken over tarieven

Tarieven

Een kleine minderheid (16%) van de respondenten is ontevreden over de gemaakte afspraken over tarieven. Een grote meerderheid (84%) is tevreden. Wat opvalt is meer respondenten ontevreden zijn bij Menzis Zorgkantoor (32%) over de gemaakte afspraken over tarieven dan bij andere zorgkantoren (16%).

De tevredenheid over de afgesproken tarieven ten opzichte van vorig jaar verschilt per zorgkantoor. Bij Zilveren Kruis Zorgkantoor is 88% van de respondenten even tevreden gebleven, tegenover 73% van het gemiddelde over alle zorgkantoren. Over de gemaakte tarieven bij Menzis Zorgkantoor zijn de respondenten minder tevreden dan over de algemene tarieven van alle zorgkantoren ten opzichte van 2018: 57% van de respondenten is even tevreden over de afspraken.

Opvallend daarnaast is dat bij Menzis Zorgkantoor de tevredenheid over de gemaakte afspraken ten opzichte van 2018 niet is toegenomen, terwijl de gemiddelde tevredenheid over alle zorgkantoren met 18% is toegenomen ten opzichte van het voorgaande jaar.



3: Inkoop door zorgkantoren



Grote meerderheid is tevreden over afspraken over innovatie en administratieve lasten

Innovatie

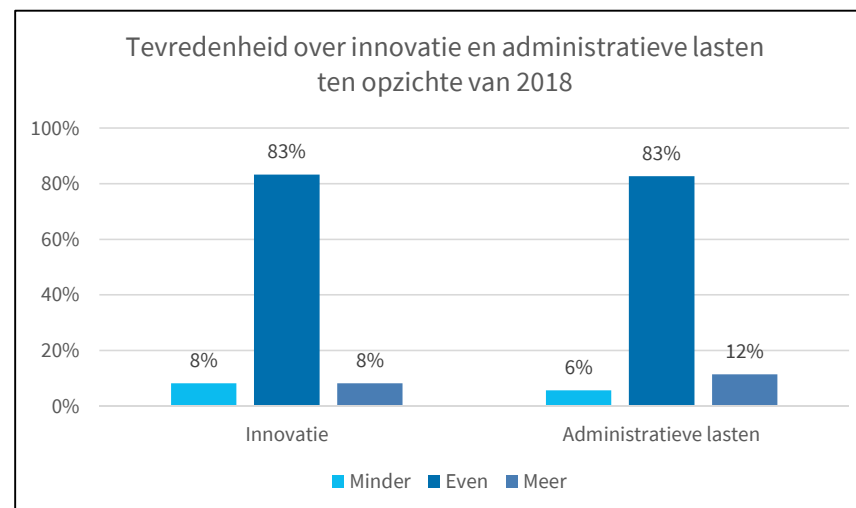
Een grote meerderheid van de respondenten is tevreden over de gemaakte afspraken over innovatie (86%), een kleine minderheid (14%) van de respondenten is niet tevreden. Een grote meerderheid van de respondenten (84%) is even tevreden over de gemaakte afspraken ten opzichte van 2018.

Uit de werksessie kwam naar voren dat deze tevredenheid over gemaakte afspraken over innovatie, de innovatie binnen de bestaande kaders betreft. De respondenten hebben waarschijnlijk geen tevredenheid ingevuld over het opstarten van nieuwe innovatietrajecten, bijvoorbeeld de beleidsregel innovatie van de NZa.

Administratieve lasten

Een grote meerderheid (79%) van de respondenten is tevreden over de gemaakte afspraken over administratieve lasten, een kleine minderheid (21%) is ontevreden. Een grote meerderheid van de respondenten (83%) is even tevreden over de gemaakte afspraken over administratieve lasten ten opzichte van 2018.

Bij Menzis Zorgkantoor valt op dat een meerderheid van de respondenten (55%) tevreden is. Dit is veel lager dan de grote meerderheid (79%) van de respondenten die tevreden is over de administratieve lasten van alle zorgkantoren.



3: Inkoop door zorgkantoren



Meeste ontevredenheid over de gemaakte afspraken over vervoer

Vervoersafspraken

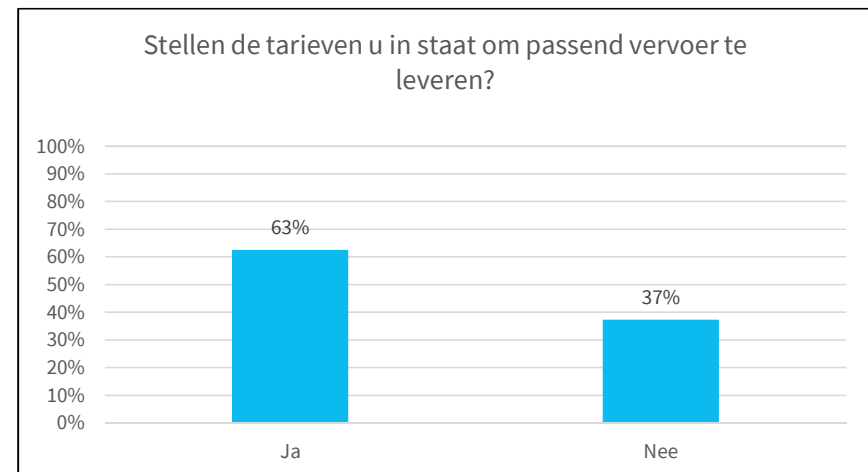
De meeste ontevredenheid bestond over de gemaakte vervoersafspraken: een kleine minderheid van de respondenten (21%) is ontevreden.

Wat hierbij opvalt is dat de tevredenheid over vervoersafspraken zowel het meest gestegen is, maar ook het meest gedaald is ten opzichte van vorig jaar (17%).

In de werksessie werd de ontevredenheid over de vervoersafspraken verklaard. Het algemene beeld was dat de vervoersafspraken de afgelopen jaren zijn verbeterd, maar dat de administratieve lasten van vervoersafspraken nog steeds erg hoog zijn. Dit omdat alle cliënten gecategoriseerd moeten worden en zij regelmatig van dagbestedingslocatie veranderen. De nieuwe indeling in tarieven betekent daarnaast dat sommige aanbieders er op voor uit zijn gegaan en anderen juist achteruit.

Passende zorg

Ook is er gevraagd of de tarieven de respondenten in staat stelden om passend vervoer te leveren. Een meerderheid van de respondenten (63%) gaf aan dat dit het geval was.



Inkoop van behandeling voor cliënten die verblijven

Een grote meerderheid (83%) van de respondenten is tevreden over de inkoop voor behandeling voor cliënten die verblijven, tegenover een kleine minderheid (17%) die niet tevreden is. Een grote meerderheid (93%) is even tevreden over deze afspraken, een kleine minderheid (3%) is meer tevreden ten opzichte van 2018.

3: Inkoop door zorgkantoren

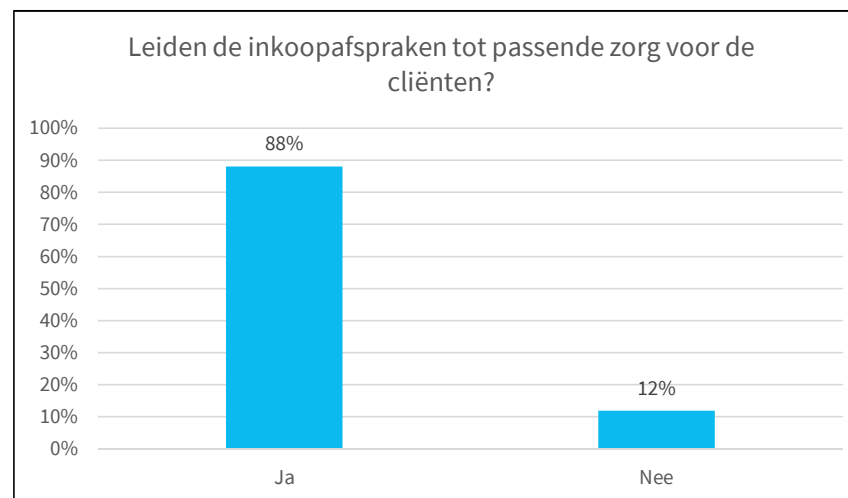


Grote meerderheid vindt dat inkoopafspraken leiden tot passende zorg voor cliënt

Passende zorg

Het beeld van algemene tevredenheid over de inkoop door zorgkantoren sluit aan bij het algemene beeld van de respondenten over dat de inkoopafspraken tot passende zorg voor de cliënten leidden, waar 88% van de respondenten positief op heeft geantwoord. Een kleine minderheid van de respondenten (12%) gaf aan dat de inkoopafspraken niet tot passende zorg hebben geleid. Deze resultaten zijn weergegeven in de grafiek hiernaast.

Bij deze vraag hadden de respondenten de mogelijkheid om een open antwoord te geven over waarom de inkoopafspraken niet tot passende zorg leidden. Een aantal respondenten gaf daarbij aan dat de vervoersafspraken voor bepaalde cliënten niet toereikend zijn, en dat daardoor er geen sprake is van passende zorg.

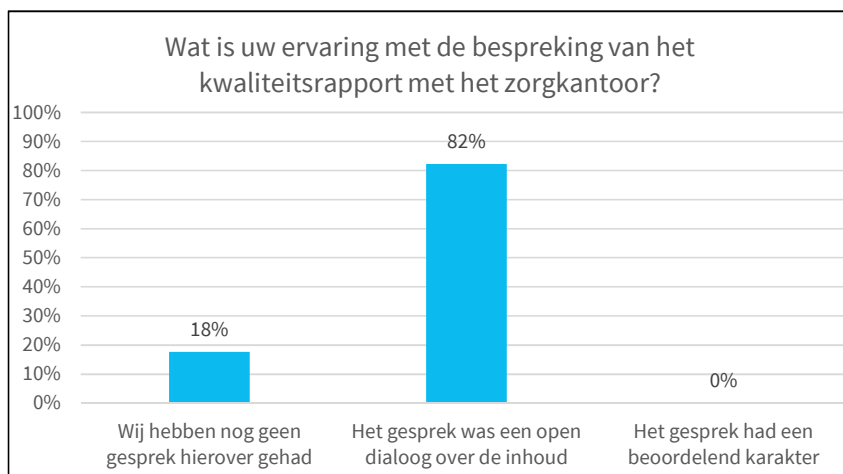


3: Inkoop door zorgkantoren

Een meerderheid van de respondenten houdt gesprekken over kwaliteit. Iets meer dan de helft van de aanbieders heeft driejarige overeenkomsten gesloten.

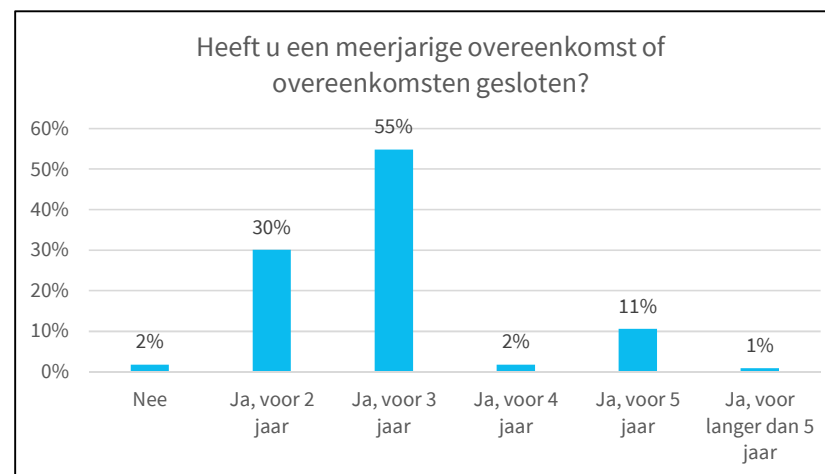
Gesprekken over het kwaliteitsrapport

In de enquête is gevraagd naar de ervaring met de bespreking over het kwaliteitsrapport met het zorgkantoor. Een grote meerderheid (82%) van de respondenten gaf aan dat het gesprek het karakter had van een open dialoog over de inhoud. Een kleine minderheid (18%) gaf aan dat er geen gesprek over het kwaliteitsrapport is gevoerd.



Meerjarige overeenkomsten

Een meerderheid van de respondenten (55%) gaf aan meerjarige overeenkomsten voor 3 jaar met het zorgkantoor te hebben afgesloten. In de werksessie gaven de deelnemers aan dat in de praktijk alsnog op bepaalde onderdelen, bijvoorbeeld de tarieven, jaarlijks wordt onderhandeld. Dit is ondanks dat de overeenkomst voor meerdere jaren is afgesloten.



3: Inkoop door zorgkantoren



Een kleine minderheid van de respondenten ervaren dat de verschillen tussen zorgkantoren groter zijn geworden in vergelijking met 2018

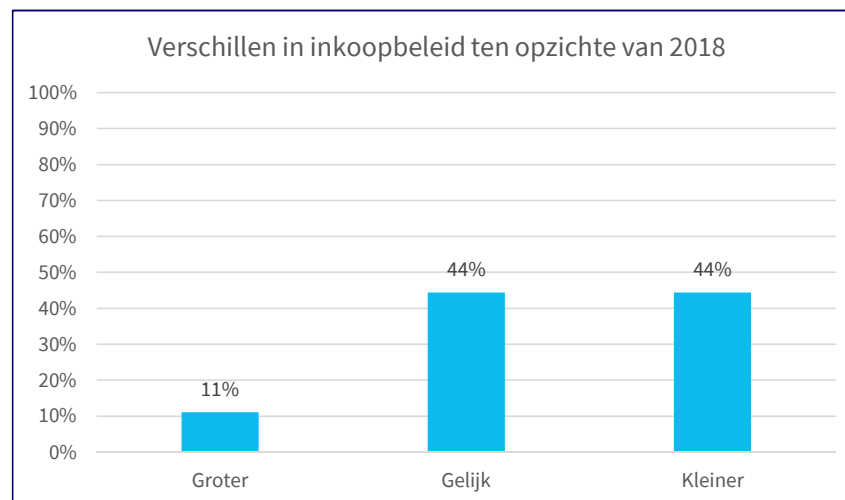
Verschillen in inkoopbeleid

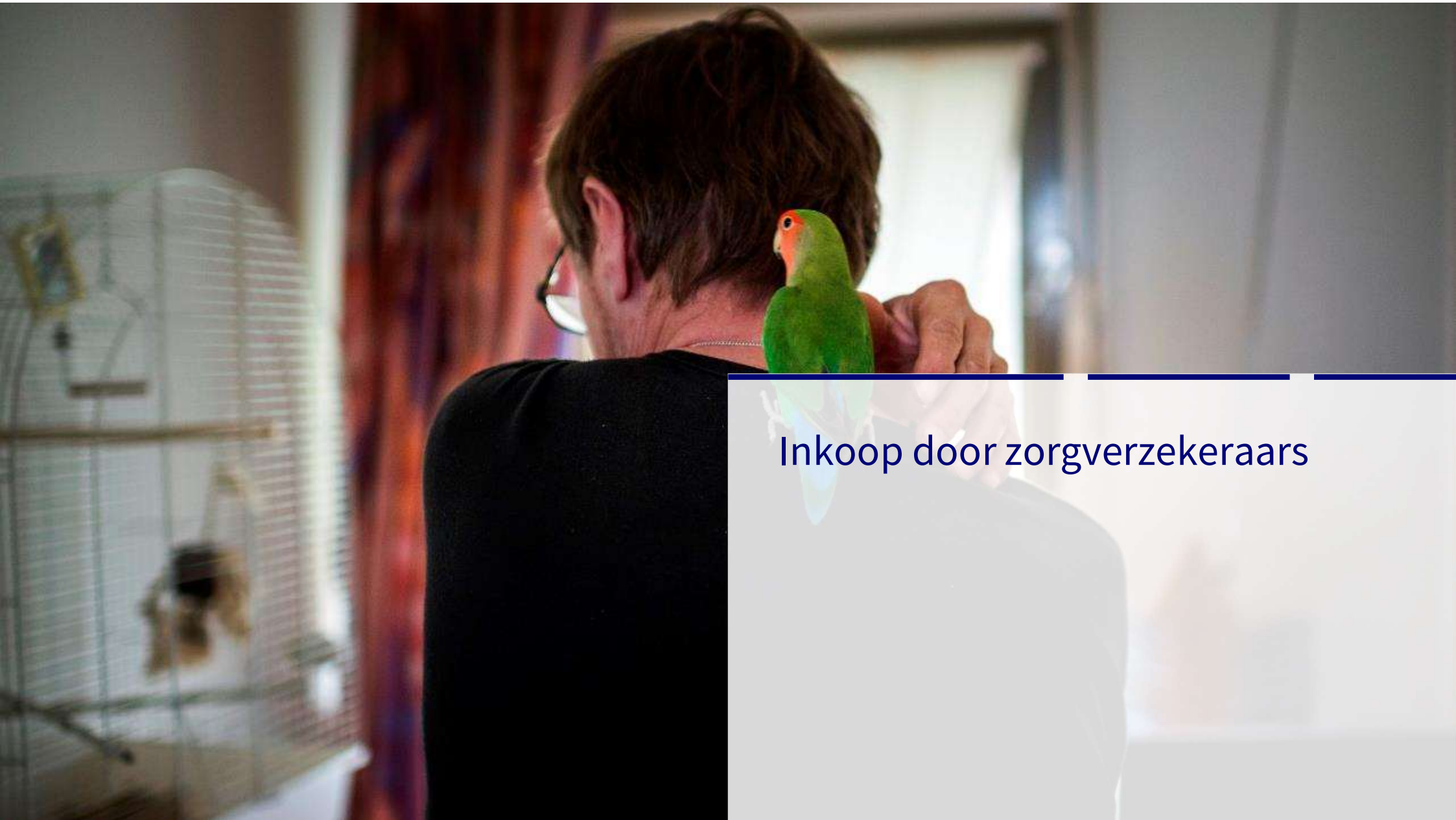
In de enquête is er gevraagd naar of de verschillen in het inkoopbeleid tussen de Wlz uitvoerder groter, gelijk of kleiner waren dan tijdens het inkoopproces 2018. Een minderheid van de respondenten gaf aan dat de verschillen gelijk waren met 2018 (44%).

Een verklaring voor de weinig ervaren verschillen tussen de zorgkantoren kwam in de werksessie naar voren. Deelnemers van de werksessie gaven aan dat zij de indruk hadden dat de zorgkantoren in de afgelopen jaren meer naar elkaar toe zijn gegroeid, en zij daarom minder verschillen tussen de zorgkantoren hebben ervaren.

Overige onderwerpen

De respondenten hadden ook de mogelijkheid om onderwerpen over de zorginkoop aan ons mee te geven. Een aantal respondenten gaf daarbij aan dat er in het proces weinig bewegingsruimte is voor de zorgaanbieder. Zij gaven aan het idee te hebben een standaard route te moeten lopen en missen flexibiliteit.





Inkoop door zorgverzekeraars

4: Zorgverzekeraars



Een meerderheid van de respondenten ervaart geen knelpunten bij zorgverzekeraars

In dit hoofdstuk vindt u informatie over de inkoop bij zorgverzekeraars.

Afspraken met zorgverzekeraars

Een minderheid van de respondenten (34,4%) geeft aan afspraken te maken met zorgverzekeraars met betrekking tot mensen met een beperking.

De meeste van deze respondenten gaven aan afspraken te maken met zorgverzekeraars over mensen met een zintuiglijke beperking. Een aantal respondenten gaf ook aan afspraken te maken over mensen met een verstandelijke beperking.

Knelpunten

74% van de respondenten gaf aan geen knelpunten te ervaren bij de inkoop door zorgverzekeraars. Een kleine minderheid (26%) ervaarde knelpunten, die erg van elkaar verschilden.



Inkoop door gemeenten

5: Jeugdhulp en wmo ondersteuning



Minderheid van de respondenten is tevreden over het proces van de inkoop van jeugdhulp en wmo ondersteuning

In dit hoofdstuk vindt u informatie over de inkoop van jeugdhulp en wmo ondersteuning door gemeenten.

Afspraken

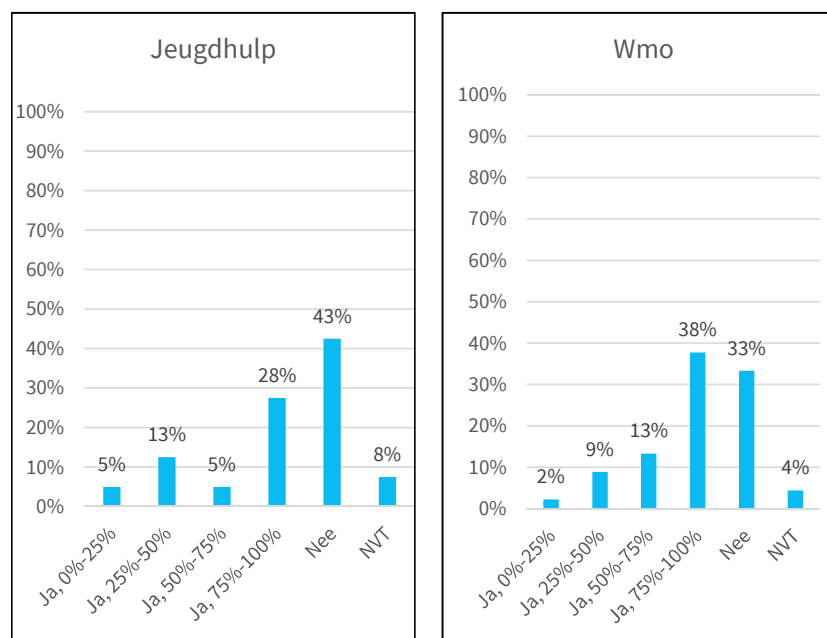
Een meerderheid (73%) van de respondenten heeft afspraken gemaakt met gemeenten over jeugdhulp. Een grote meerderheid (84%) van de respondenten heeft afspraken gemaakt met gemeenten over wmo ondersteuning.

Tevredenheid over het proces van inkoop

In onderstaande figuren staat de tevredenheid over het proces van inkoop van de jeugdhulp en wmo ondersteuning weergegeven. Naar voren komt dat voor de jeugdhulp een minderheid van de respondenten (28%) tevreden is over het proces van inkoop over 75-100% van de gemeenten waar men een contract mee heeft. Een minderheid (43%) is over geen enkel proces van inkoop van gemeenten tevreden.

Voor de wmo ondersteuning is ook een minderheid tevreden (38%) tevreden over 75-100% van de gemeenten waar men een contract mee heeft en een minderheid (33%) is ontevreden.

Tevredenheid over % van de gemeenten waar aanbieders contracten mee hebben.



5: Jeugdhulp en wmo ondersteuning



Meerderheid van respondenten is even tevreden als vorig jaar over proces van inkoop. Aanbieders met veel contracten met gemeenten zijn minder tevreden.

Verschillen tussen aanbieders

Aanbieders met meer contracten met gemeenten zijn meer ontevreden dan aanbieders met minder contracten met gemeenten.

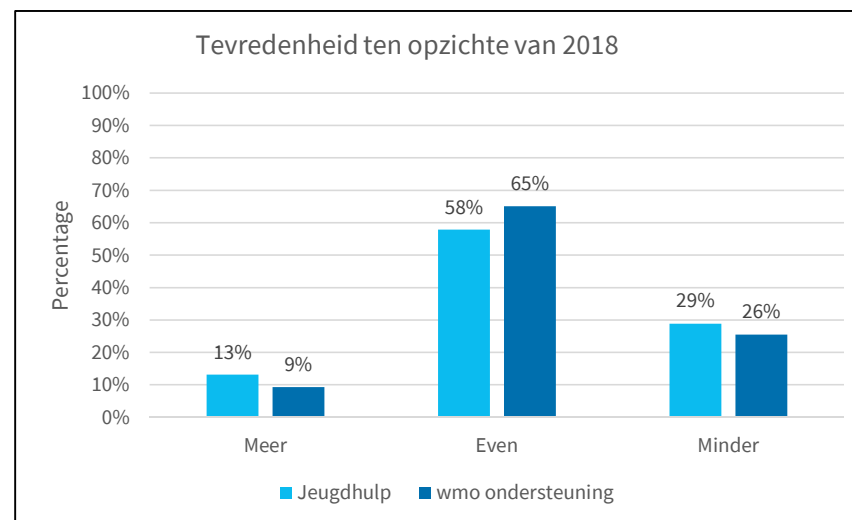
Een minderheid (35%) van de kleine aanbieders die contracten hebben met gemeenten over jeugdhulp is tevreden over 75-100% van de gemeenten waarmee zij een contract hebben. Dit staat tegenover een kleine minderheid van middelgrote aanbieders (23%) die tevreden is over het proces van inkoop, en 0% tevreden bij grote aanbieders.*

Een minderheid (45%) van de kleine aanbieders die contracten hebben met gemeenten over wmo ondersteuning is tevreden over 75-100% van de gemeenten waarmee zij een contract hebben. Dit staat tegenover een kleine minderheid middelgrote aanbieders (17%) die tevreden is over het proces van inkoop, en een meerderheid van grote aanbieders (50%).

Tijdens de werksessie gaven enkele aanbieders aan gemeenten als onbetrouwbaar te ervaren. Een aanbieder gaf als voorbeeld dat de gemeente heeft geëist dat op hele korte termijn (binnen drie maanden) een corporatie moest worden opgericht, waarbinnen verschillende aanbieders samenwerken. Daarbij gaf de aanbieder aan dat het zo maar zou kunnen dat de gemeente volgend jaar andere (even impactvolle) eis zal stellen.

Tevredenheid ten opzichte van 2018

58% van de aanbieders die afspraken hebben gemaakt met gemeenten over jeugdhulp is even tevreden met het inkoopproces 2018, tegenover 65% van de aanbieders die afspraken hebben gemaakt over wmo ondersteuning.



5: Jeugdhulp en wmo ondersteuning



Meerderheid van de respondenten is ontevreden over het gesprek gedurende het inkoopproces

Bespreken relevante onderwerpen

In de enquête is de vraag gesteld of de respondent tevreden is over de mogelijkheid om relevante onderwerpen te bespreken gedurende het inkoopproces. Voor jeugdhulp gaf een kleine minderheid (21%) aan tevreden te zijn over de mogelijkheid om relevante onderwerpen te bespreken, voor 75%-100% van de gemeenten waarmee zij afspraken hebben. Voor wmo ondersteuning is ook een kleine minderheid (28%) tevreden over de mogelijkheid om, in diens ogen, relevante onderwerpen te bespreken, voor 75%-100% van de gemeenten waarmee zij contracten hebben.

Verschillen tussen aanbieders

Aanbieders met meer contracten met gemeenten zijn meer ontevreden dan aanbieders met minder contracten met gemeenten. Een minderheid (30%) van de kleine aanbieders die contracten hebben met gemeenten over jeugdhulp is tevreden over 75-100% van de gemeenten waarmee zij een contract hebben. Dit staat tegenover een kleine minderheid van middelgrote aanbieders (8%) die tevreden is over het proces van inkoop, en 0% tevreden bij grote aanbieders.

Dit geldt ook voor de wmo ondersteuning. Een minderheid (36%) van de kleine aanbieders die contracten hebben met gemeenten over wmo ondersteuning is tevreden over 75-100% van de gemeenten waarmee zij een contract hebben. Dit staat tegenover geen middelgrote aanbieders (0%) die tevreden zijn over het proces van inkoop, en de helft (50%) van de grote aanbieders die tevreden is.

Bij deze vraag hadden de respondenten de mogelijkheid om een open antwoord te geven over waarom zij niet tevreden zijn over de mogelijkheid van het bespreken van relevante onderwerpen. Een aantal respondenten gaf daarbij aan dat er geen ruimte was voor de aanbieder om specifieke of lokale aspecten te bespreken.

5: Jeugdhulp en wmo ondersteuning



Ontevredenheid over tijdsinzet in verhouding tot resultaat van afspraken

Tijdsinzet

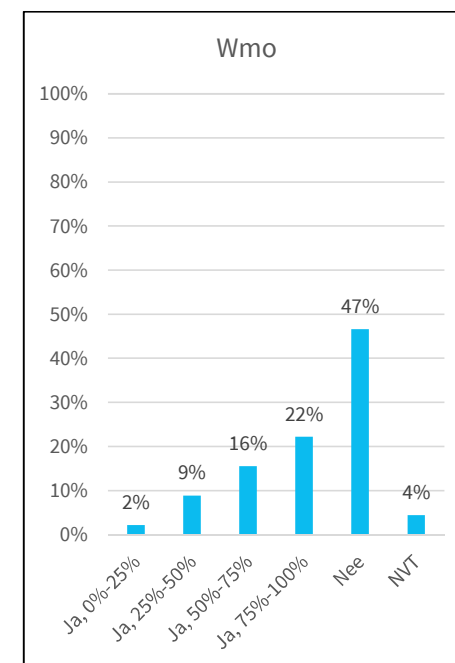
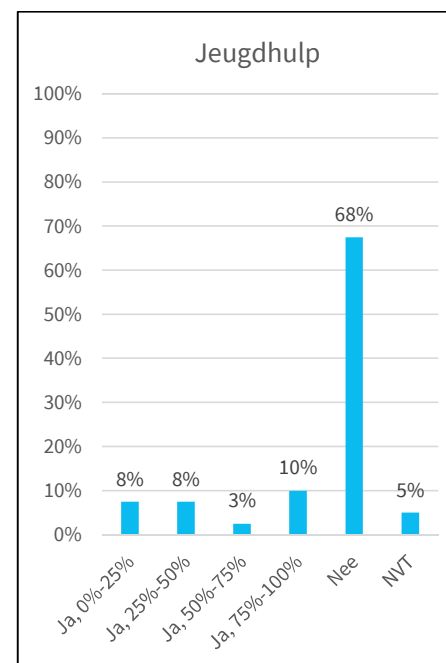
In de enquête is er gevraagd naar de tevredenheid over de tijdsinzet van het inkoopproces in verhouding tot het resultaat van de afspraken. Een meerderheid van de aanbieders (68%) die afspraken hebben met gemeenten over jeugdhulp gaf aan niet tevreden te zijn over de tijdsinzet. 47% van de aanbieders die afspraken hebben met gemeenten over wmo ondersteuning gaven aan niet tevreden te zijn. In de werksessie gaf een grote aanbieder aan dat 5 medewerkers bezig zijn met de inkoop door gemeenten die bestaat uit 15% van de omzet. Met 85% van de omzet is 1 medewerker bezig.

Verschillen tussen aanbieders

Een meerderheid (57%) van de kleine aanbieders die contracten hebben met gemeenten over jeugdhulp is niet tevreden over de tijdsinzet in verhouding tot het resultaat van de afspraken. Dit staat tegenover een ontevredenheid bij de grote meerderheid van middelgrote aanbieders (85%) en grote aanbieders (75%).

Een minderheid (34%) van de kleine aanbieders die contracten hebben met gemeenten over wmo ondersteuning is niet tevreden over de tijdsinzet in verhouding tot het resultaat van de afspraken. Dit staat tegenover een grote meerderheid bij middelgrote aanbieders (50%) en grote aanbieders (75%).

Tevredenheid over tijdsinzet : niet tevreden (nee) bij alle inkoopprocessen of wel tevreden (ja) over % van de inkoopprocessen



5: Jeugdhulp en wmo ondersteuning

Meerderheid respondenten ziet nieuwe uitvoeringsvariant met als gevolg een nieuwe bekostigingssysteem als reden voor hogere tijdsinzet

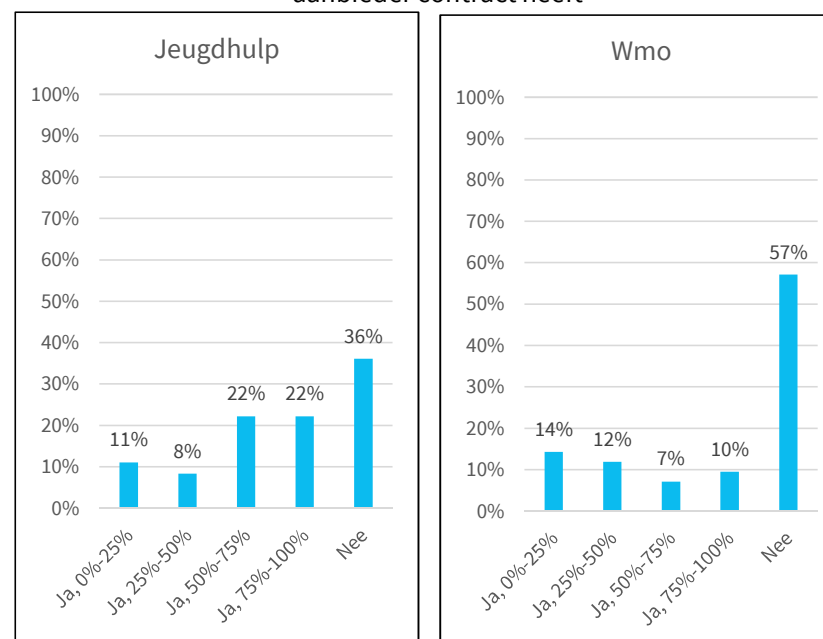
Uitvoeringsvariant met gevolgen voor bekostiging

In deze enquête hebben we ook de vraag gesteld of de respondenten tijdens het inkoopproces 2018 afspraken hebben gemaakt over een uitvoeringsvariant met gevolgen voor de bekostiging. Voor jeugdhulp gaf een kleine minderheid (22%) aan dit soort afspraken te hebben gemaakt met 75-100% van het totaal van de gemeenten waar zij contracten mee hebben. Voor wmo ondersteuning gaf ook een kleine minderheid (4%) dit aan. Een minderheid wat betreft jeugdhulp (36%) en een meerderheid (57%) wat betreft wmo is ontevreden.

In aansluiting op deze vraag, informeerden wij of de nieuwe uitvoeringsvariant een reden zou kunnen zijn voor de hogere tijdsinzet gedurende het inkoopproces. Voor jeugdhulp gaf de helft van de respondenten (50%) aan dat dit een reden was voor de hogere tijdsinzet, dit staat tegenover een minderheid (36%) van de respondenten voor de wmo ondersteuning.

In de werksessie werd de uitvoeringsvariant en de gevolgen daarvan op de tijdsinzet van de respondenten besproken. Een aantal aanwezigen gaf aan dat de inspanning van de inkoop zich onevenredig verhoudt tot de uiteindelijke uitkomsten. Het zou gewenst zijn als de financiers constructief en consequent handelen, door bijvoorbeeld de procedures van de inkoop niet elk jaar te veranderen. Een bepaalde mate van standaardisering in het proces zou veel tijd schelen.

Afspraken over een uitvoeringsvariant met gevolgen voor bekostiging: geen afspraken (nee) of wel voor % van de gemeente waarmee aanbieder contract heeft



Andersson Elffers Felix

5: Jeugdhulp en wmo ondersteuning



Meerderheid van respondenten is niet tevreden over de afgesproken tarieven

Tevredenheid over tarieven

Een meerderheid (57%) van de respondenten is niet tevreden over de afgesproken tarieven voor jeugdhulp. Wat betreft de wmo ondersteuning is minder dan de helft (49%) van de respondenten niet tevreden over de afgesproken tarieven.

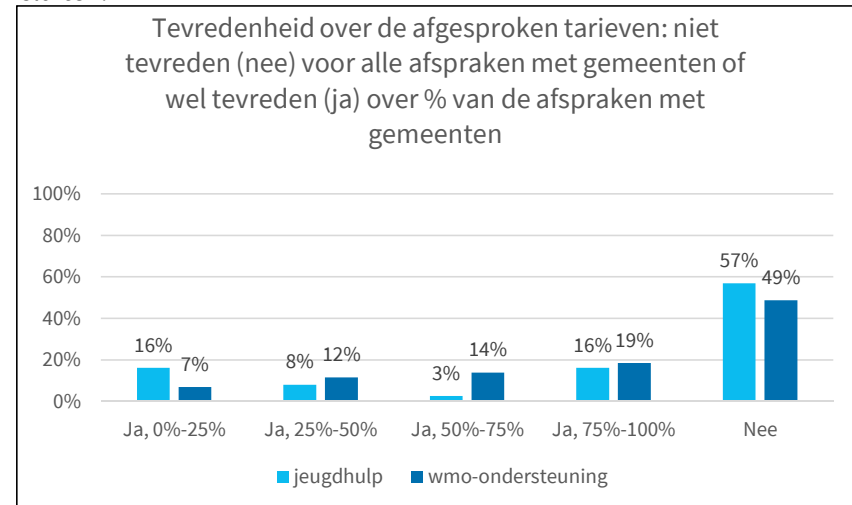
Verschillen tussen aanbieders

Aanbieders met meer contracten met gemeenten zijn meer ontevreden dan aanbieders met minder contracten met gemeenten.

Een meerderheid (52%) van de kleine aanbieders die contracten hebben met gemeenten over jeugdhulp is niet tevreden over de afgesproken tarieven. Dit staat tegenover een meerderheid bij middelgrote aanbieders (58%) en een grote meerderheid bij grote aanbieders (75%).

Een minderheid (48%) van de kleine aanbieders die contracten hebben met gemeenten over wmo ondersteuning is niet tevreden over de afgesproken tarieven. Dit staat tegenover een meerderheid bij middelgrote aanbieders (58%) en een minderheid bij grote aanbieders (25%).

In de werksessie werd de ontevredenheid over de afgesproken tarieven besproken. Enkele aanwezigen gaven aan dat vooral voor jeugdhulp de tarieven problematisch zijn. Een aantal aanwezigen stelde daarop dat zij voor sommige bedragen geen jeugdhulp en wmo ondersteuning kunnen leveren en daarom met betreffende gemeenten geen contracten meer sluiten.



5: Jeugdhulp en wmo ondersteuning



Meerderheid van respondenten is niet tevreden over gebruik van administratieve standaarden

Administratieve standaarden

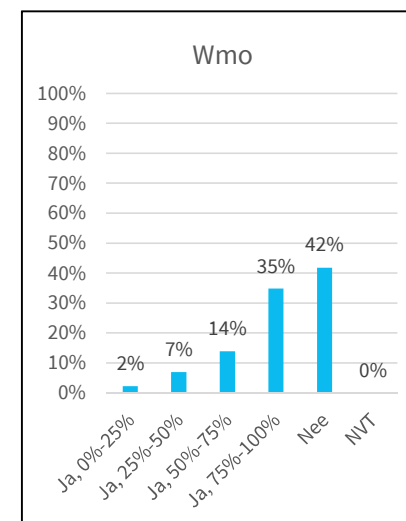
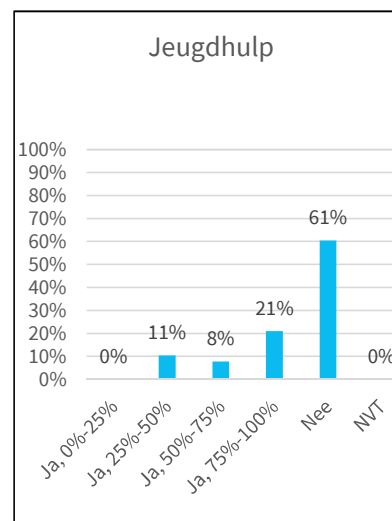
Een meerderheid (61%) van de respondenten is niet tevreden over het gebruik van de administratieve standaarden voor jeugdhulp. Dit staat tegenover een minderheid (42%) van de respondenten die niet tevreden is over het gebruik van administratieve standaarden voor wmo ondersteuning.

Een meerderheid van de respondenten (65%) is even tevreden over de het gebruik van administratieve standaarden voor jeugdhulp en wmo ondersteuning ten opzichte van 2018. Een kleine minderheid (3%) is meer tevreden wat betreft jeugdhulp, tegenover 14% meer tevreden over het gebruik van administratieve standaarden voor de wmo ondersteuning.

Eisen verantwoording

Een vraag die hierop aansluit betrof de vergelijkbaarheid van de eisen die gemeenten stellen aan verantwoording ten opzichte van het inkoopproces van 2018. Een grote meerderheid (65% in jeugdhulp, 63% in wmo ondersteuning) gaf aan dat de eisen aan de verantwoording even vergelijkbaar zijn ten opzichte van 2018. Een kleine minderheid (5% in jeugdhulp en 9% in wmo ondersteuning) gaf aan dat de eisen meer vergelijkbaar zijn.

Tevredenheid over het gebruik van administratieve standaarden: in zijn geheel niet tevreden over standaarden(nee) of wel tevreden (ja) over % van de gemeente waarmee de aanbieder contract heeft



5: Jeugdhulp en wmo ondersteuning



Minderheid respondenten is tevreden over afspraken over innovatie & vernieuwing en kwaliteit

Innovatie en vernieuwing

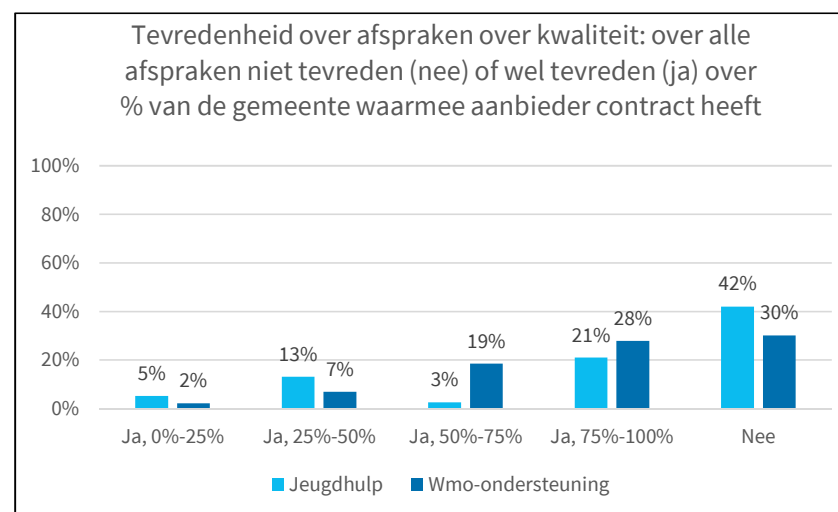
Een minderheid (28%) van de respondenten is tevreden over afspraken over innovatie en vernieuwing voor jeugdhulp, wat betreft 75-100% van de gemeenten waarmee zij afspraken hebben. Dit staat tegenover 16% van de respondenten voor wmo ondersteuning, die tevreden zijn over 75-100% van de gemeenten waar zij afspraken mee hebben.

Een kleine minderheid (14%) van de kleine aanbieders die contracten hebben met gemeenten over jeugdhulp is tevreden over de afspraken over innovatie en vernieuwing, wat betreft 75-100% van de gemeenten waar zij afspraken mee hebben. Een kleine minderheid (15%) van de middelgrote aanbieders is tevreden, en geen (0%) van de grote aanbieders zijn tevreden over 75-100% van de gemeenten waar zij afspraken mee hebben.

Een kleine minderheid (16%) van de kleine aanbieders die contracten hebben met gemeenten over wmo ondersteuning is tevreden over de afspraken over innovatie en vernieuwing, wat betreft 75-100% van de gemeenten waar zij afspraken mee hebben. Dit staat tegenover geen middelgrote aanbieders, en een minderheid (25%) grote aanbieders, die tevreden zijn over 75-100% gemeenten waar zij afspraken mee hebben.

Kwaliteit

Een minderheid (42% jeugdhulp, 30% wmo ondersteuning) van de respondenten is niet tevreden over de afspraken over kwaliteit. De vergelijking tussen de jeugdhulp en wmo ondersteuning staan in onderstaande figuur weergegeven.



5: Jeugdhulp en wmo ondersteuning



Minderheid respondenten maakt afspraken over nieuwe doelgroepen

Nieuwe doelgroepen

Een kleine minderheid (11% in jeugdhulp, 7% in wmo ondersteuning) heeft tijdens het proces van inkoop afspraken gemaakt over nieuwe doelgroepen. In de open antwoordcategorieën kwam naar voren dat een aantal respondenten afspraken heeft gemaakt wat betreft gezinshuizen en mensen met autisme.

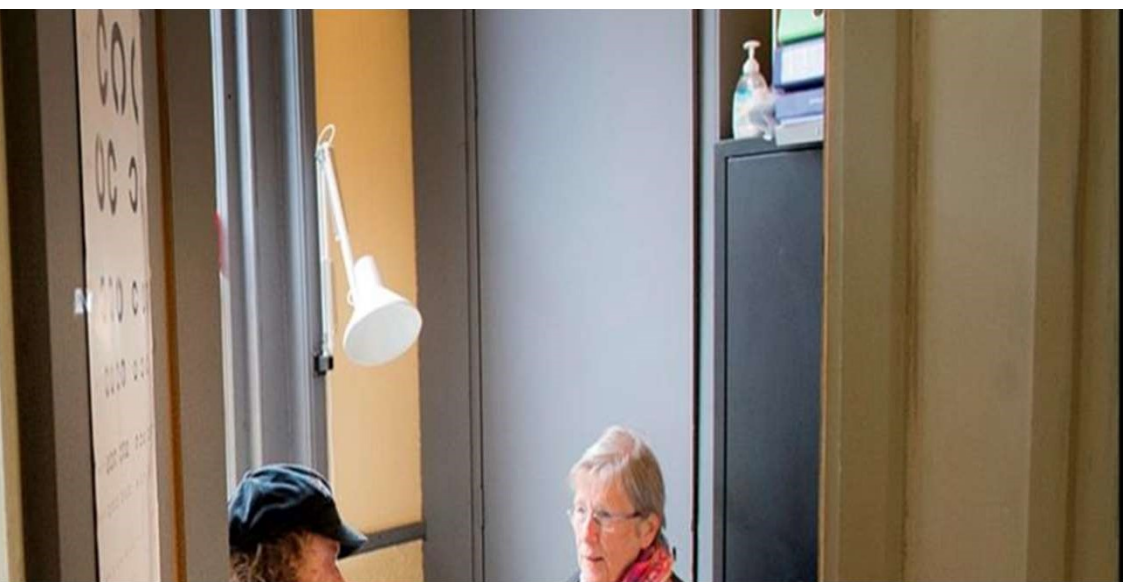
Uit de werksessie kwam naar voren dat respondenten wel veel verandering zien in de doelgroepen met bijvoorbeeld 5 jaar geleden, maar dat er geen duidelijk 'nieuwe' doelgroepen zich hebben aangediend.

Beschermd wonen

In de enquête is aan aanbieders die zorg en ondersteuning leveren binnen de wmo, gevraagd of zij knelpunten ervaren bij de afspraken over beschermd wonen voor mensen met een beperking en voor mensen met niet aangeboren hersenletsel. Een meerderheid van de respondenten (61%) gaf aan hierbij knelpunten te ervaren. In de open antwoordcategorieën en in de werksessie werd duidelijk dat de aanbieders de indruk hebben dat gemeenten sterk gericht zijn op de uitstroom van deze doelgroep.

Cliëntervaringsonderzoek

Ook vroegen we aan aanbieders die jeugdhulp leveren naar de verplichting van gemeenten tot een jaarlijks onderzoek naar cliëntenervaringen. Een meerderheid van de respondenten (76%) gaf aan dat gemeenten aan aanbieders vroegen om onderzoek te doen naar cliëntenervaring. Een aantal respondenten gaf aan dat zij voor het cliëntervaringsonderzoek custom eyes, 'ben ik tevreden', en de c-toets gebruikten.



Conclusies



Conclusies



Tevredenheid van aanbieders over inkoop Wlz hoger dan over jeugdhulp en wmo ondersteuning

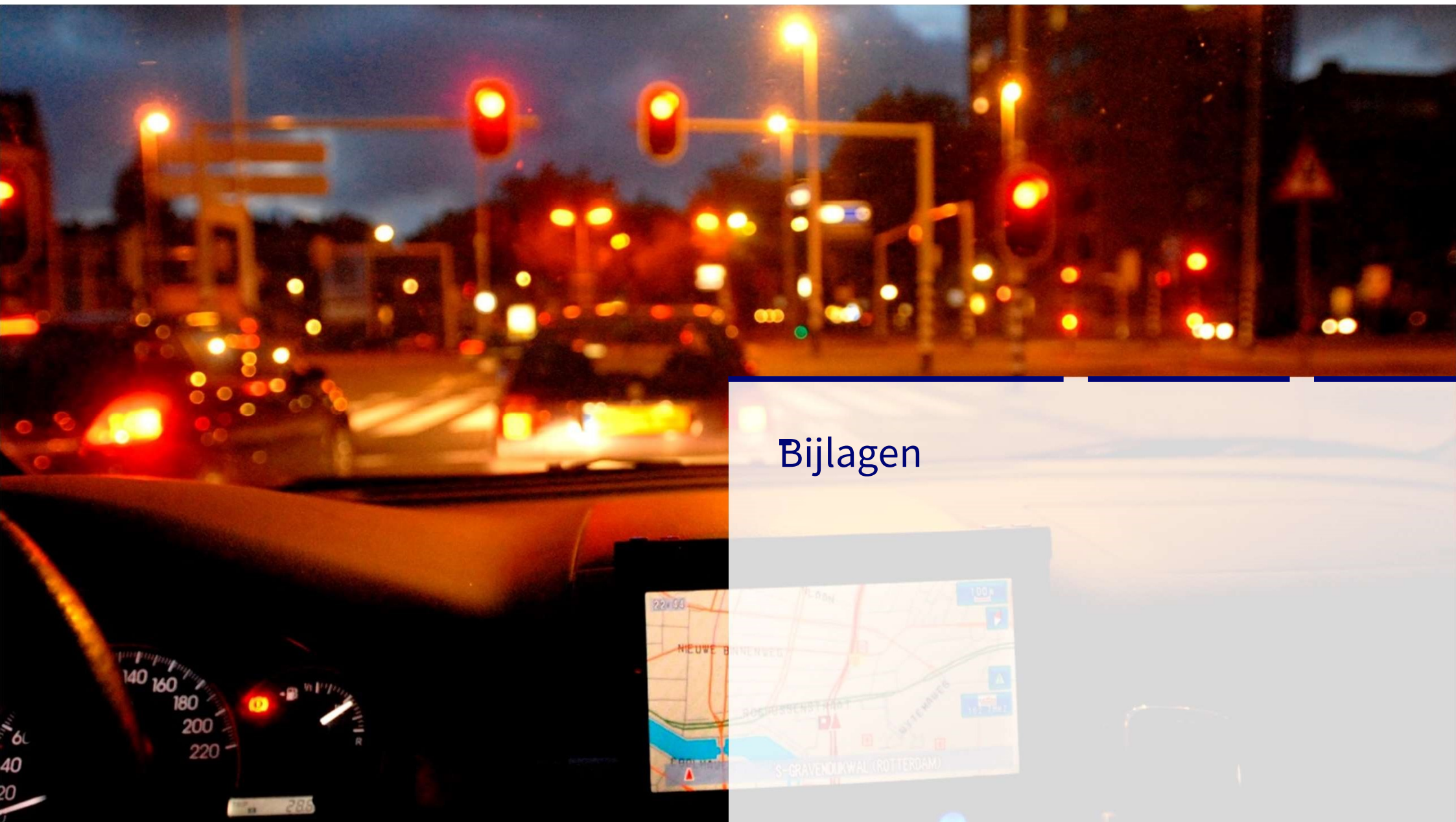
Aanbieders zijn over het algemeen genomen tevredener over het proces van inkoop van zorg binnen de Wlz dan over het proces van inkoop van jeugdhulp en wmo ondersteuning.

Over een breed scala aan onderwerpen binnen de Wlz, zoals meerzorg, kwaliteit en persoonsvolgende bekostiging, zijn de respondenten tevreden. Enkel over gemaakte afspraken over vervoer was een meerderheid van de aanbieders niet tevreden. De aanbieders waren binnen het proces van inkoop voor jeugdhulp en wmo ondersteuning minder tevreden over de tijdsinzet in verhouding tot het resultaat, tarieven, kwaliteit en administratieve standaarden.

Ontevredenheid hangt af van grootte van aanbieder

Bij jeugdhulp en wmo ondersteuning hangt de tevredenheid van de respondenten bovendien af van de grootte van de aanbieder: aanbieders met veel contracten met gemeenten zijn ontevredener dan aanbieders met minder contracten met gemeenten.

Een verklaring voor het verschil kwam naar voren in de werksessie. Deelnemers gaven aan dat de zorgkantoren de laatste jaren naar elkaar toe bewogen zijn en er meer sprake is van uniformiteit tussen de verschillende kantoren. De verschillen in de jeugdhulp en wmo ondersteuning zijn per gemeente zo groot, dat het inkoopproces een hogere tijdsinzet vraagt.



Bijlagen

Onderzoeksverantwoording



63 enquêtes zijn meegenomen in de analyse van dit onderzoek

Doelstelling

Deze rapportage is het eindproduct van het onderzoek naar de contractering van Wlz, Zvw en het sociaal domein (Wmo en Jeugdwet). Doelstelling was het in kaart brengen van de elementen waar aanbieders tegenaan lopen bij hun streven om passende (persoonsgerichte) zorg te leveren en welk effect de contractering, door zorgkantoren en gemeenten, heeft op de aanbieders.

Onderzoeksmethode

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden. Het kwantitatieve deel omvat een digitale vragenlijst, waarin respondenten werd gevraagd naar hun ervaringen rondom het proces van inkoop van zorg die valt onder de Wlz, de Zvw, de Jeugdwet en de Wmo. Het kwalitatieve deel van het onderzoek betrof een werksessie met aanbieders, waarin verdere duiding is gegeven aan de belangrijkste knelpunten rondom de contractering.

Vragenlijst

Op de volgende pagina staat de kapstok van de vragenlijst weergegeven. In totaal hebben 72 mensen de enquête ingevuld. Van deze responses zijn 9 ongeldig verklaard en daarom niet meegenomen in de analyse.

Ongeldige responses

In totaal zijn negen responses achterwege gelaten in de analyse van de vragenlijst. Van deze negen zijn zes responses niet meegenomen omdat ze zeer incompleet waren, en dus geen bruikbare gegevens opleverden. De drie resterende responses zijn niet meegenomen omdat de aanbieders waar de respondenten werkten dubbel meegerekend zouden worden, omdat er van de desbetreffende aanbieder twee responses waren ingevuld. In de selectie van de uiteindelijke responses is gekeken naar welke responses compleet waren ingevuld en verstuurd: bij de drie desbetreffende aanbieders was dit (bij alle drie) bij één wel, en bij één niet het geval.

Vragenlijst



Onderdelen waarnaar gevraagd is

In de vragenlijst zijn de volgende onderwerpen aan respondenten voorgelegd:

- Algemene gegevens (A.1 t/m A.6)
- Afspraken met zorgkantoren over de Wlz (B.1 t/m B.12)
- Afspraken met zorgverzekeraars (C.1 t/m C.3)
- Afspraken met gemeenten over jeugdhulp (D.1 t/m D.14)
- Afspraken met gemeenten over Wmo (E.1 t/m E.14)
- Afsluitende vragen (over nader contact i.v.m. werksessie) (F.1 t/m F.2)

Indien een respondent heeft aangegeven met meerdere zorgkantoren een contact te hebben gehad over de Wlz, zijn de vragen B.3 t/m B.12 gesteld voor elk zorgkantoor waarmee de respondent contact heeft gehad. Tevens is aan deze respondenten in B.13 en B.14 gevraagd naar onderlinge verschillen in inkoopbeleid tussen de zorgkantoren. Vraag C.3 is gevraagd voor elke afzonderlijke zorgverzekeraar met wie de respondent in C.2 heeft aangegeven contact te hebben gehad. Bij onderdelen B t/m E is respondenten eerst gevraagd of er in het desbetreffende domein afspraken zijn gemaakt, en zijn de daaropvolgende vragen alleen gesteld indien dit het geval was.



Foto(s) Hollandse Hoogte

Adresgegevens

 @AEF_NL

 Andersson Elffers

 Mail@aef.nl

Maliebaan 16

Postbus 85198

3508 AD Utrecht

(030) 236 30 30 

www.aef.nl 