



Nu online!

Publicatie uitkomsten onderzoek

“Bouwen aan vertrouwen” waarbij 201 Wmo- zorgaanbieders hebben deelgenomen



“Vertrouwen vormt de basis voor een sterke samenwerking”

In dit artikel tonen we de uitkomsten van het onderzoek naar de vertrouwensrelatie tussen gemeenten en Wmo-zorgaanbieders. Aan dit onderzoek hebben **201 Wmo-zorgaanbieders** deelgenomen en hun ervaringen gedeeld over de samenwerking!

Gemeenten en zorgaanbieders

De uitkomsten van het onderzoek en de aanbevelingen zijn zowel interessant voor gemeenten als zorgaanbieders. Om passende zorg en/of ondersteuning te kunnen bieden aan cliënten, is een goede samenwerking tussen gemeenten en zorgaanbieders namelijk van essentieel belang!

Aanleiding

Het onderzoek is uitgevoerd om inzicht te krijgen in de relatie tussen gemeenten en zorgaanbieders binnen het sociaal domein. De relatie is in kaart gebracht vanuit het perspectief en standpunt van zorgaanbieders, waarbij gekeken is welke factoren een belangrijke rol spelen voor vertrouwen in de gemeente en relatietevredenheid.

Methoden

Wmo-zorgaanbieders hebben deelgenomen aan het onderzoek door het invullen van een online vragenlijst, welke bestond uit een kwantitatief en kwalitatief deel. De vragenlijst heeft zich gefocust op het testen en ontdekken van zowel bevorderende als belemmerende factoren voor de relatie en de kwaliteit van zorg. *Citaten van zorgaanbieders zijn weergegeven in het blauw cursief.*

Resultaten

201 Wmo-zorgaanbieders hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Hierdoor zijn we in staat geweest om representatieve resultaten te publiceren op de volgende pagina's.

Ook kunnen we aanvullende analyses uitvoeren over de invloed van inkoopvarianten (inspanning-, output en taakgericht) en omvang van de verschillende gemeenten. Hierover meer in een volgende publicatie.



“Wat vinden zorgaanbieders belangrijk in de samenwerking met gemeenten en wat zijn eventuele verbeterpunten?”

“Hoe ervaren zorgaanbieders de samenwerkingsrelatie met gemeenten?”





Resultaten

Vertrouwen

Het onderzoek/de data laat zien dat vertrouwen van zorgaanbieders in gemeenten een belangrijke voorspeller is van relatietevredenheid. Vooral vertrouwen gebaseerd op de integriteit en betrouwbaarheid van gemeenten speelt een belangrijke rol. Daarnaast blijken zorgaanbieders veel wantrouwen van gemeenten te ervaren, wat zorgt voor belemmeringen in het werkproces.

“Meer vertrouwen geven aan de professionaliteit van de zorgaanbieder en luisteren naar de zorgbehoefte van de cliënt.”

Communicatie

De analyses en antwoorden van zorgaanbieders benadrukken het belang van communicatie voor een goede relatie. Hoe beter de communicatie is, hoe meer vertrouwen zorgaanbieders hebben in gemeenten en hoe tevreden ze zijn over de relatie. Hierbij zijn transparantie en frequent contact belangrijk, met geregeld informele en face-to-face communicatie.

“Transparant communiceren, elkaars meningen mee nemen in besluiten.”

Autonomie

Uit de kwalitatieve analyse blijkt dat zorgaanbieders autonomie in hun relatie met de gemeente belangrijk vinden: mee mogen beslissen, vrijheid om de zorg in te delen en de mogelijkheid tot input in bepaalde onderwerpen. Zorgaanbieders geven dat de relatie momenteel te veel gebaseerd is op autoriteit en zeggenschap van de gemeente. Ook zou het de relatie ten goede komen als ze meer betrokken worden in besluitvormingsprocessen.

“De zorgaanbieder vrij laten in inhoud.”

Gelijkwaardigheid

Zorgaanbieders ervaren een oneerlijke behandeling tussen grote en kleine zorgaanbieders. Communiceren op een gelijkwaardig niveau en een gelijke behandeling voor alle (soorten) zorgaanbieders draagt bij aan het opbouwen van vertrouwen.

“Luisteren naar alle partijen en niet onder een hoedje zaken regelen met de vier grote organisaties.”

Toewijding en stabiliteit

Zorgaanbieders geven aan dat ze toewijding (commitment) missen van gemeenten: het op de hoogte zijn van de situatie bij zorgaanbieders en hierin geïnteresseerd zijn. Tevens prefereren ze een stabiele, vaste contactpersoon bij de gemeente om hier een vertrouwensband mee op te bouwen.

“Veel wisseling van ambtenaren, waardoor opgebouwde relaties verdwijnen.”

Budget plafond

Zorgaanbieders ervaren dat het financiële aspect leidend is in gesprekken met de gemeente in plaats van de echte cliëntenproblemen, en noemen een ‘budget plafond’ als een beperking voor hun werkzaamheden en hun relatie met de gemeente. De strenge bureaucratie met regels en procedures, met tegelijkertijd stroperige/stroeve communicatie zorgt voor een stagnatie van

“Bureaucratie, tijd verspild aan het voldoen aan regels die niets toevoegen aan de kwaliteit (regels die ontstaan door een kennelijk gebrek aan vertrouwen).”



SDO Support

ondersteuning in het sociaal domein



Aanbevelingen

Betrek zorgaanbieders in besluitvorming

De eerste aanbeveling voor gemeenten is om zorgaanbieders meer te betrekken in besluitvorming, waardoor hun ervaring, kennis en expertise ook gebruikt wordt voor beslissingen. Dit maakt de relatie gelijkwaardiger/wederkerig en zorgt tegelijkertijd voor meer transparantie tussen de gemeente en zorgaanbieders. Meer autonomie voor zorgaanbieders binnen de relatie kan positieve effecten hebben op het wederzijdse vertrouwen, de werkeffectiviteit en uiteindelijk de kwaliteit van zorg.

Focus op communicatie

Het onderzoek toont aan hoe belangrijk communicatie is voor het opbouwen van vertrouwen en de tevredenheid van Wmo-zorgaanbieders. Gemeenten zouden de relatie kunnen verbeteren door één vaste contactpersoon per zorgaanbieder aan te stellen, zodat er tijd is om een vertrouwensrelatie op te bouwen. Daarnaast kunnen frequentere meetings en transparantie over de werkzaamheden, handelingen en besluiten al een enorme bijdrage leveren aan vertrouwen en begrip vanuit zorgaanbieders.

Verminderen van asymmetrische kennis

Een laatste aanbeveling is om, waar mogelijk, bij het aannemen van nieuwe werknemers te focussen op het verkrijgen van meer zorgkennis/praktijkervaring binnen de gemeente. Het aannemen van een contractmanager wie werkelijk ervaring heeft met de Wmo (qua zorg) kan mogelijk een bijdrage leveren aan de relatie met zorgaanbieders. Meer praktijkkennis kan het gemakkelijker maken om de keuzes en meningen van zorgaanbieders te begrijpen en hierop in te spelen. Tegelijkertijd kan het ervoor zorgen dat zorgaanbieders zich meer gehoord voelen er de asymmetrische kennis binnen de twee partijen verminderd kan worden.

“Als oud gemeente ambtenaar adviseer ik om gemeenten meer inhoudsmensen uit het veld aan te stellen, en hun beleidsambtenaren mee te laten lopen met de uitvoerende organisaties. De kloof tussen gemeentelijk bureau na het afstuderen versa de daadwerkelijke zorgverlening met de voeten in de klei is gigantisch. Alleen al terminologie wordt niet begrepen.”

Met dit onderzoek hopen we zowel gemeenten als zorgaanbieders inzicht te geven in hoe de relatie verbeterd kan worden. Om duidelijkere uitspraken te kunnen doen over de relatie tussen gemeenten en zorgaanbieders, zal vervolgonderzoek zich richten op het perspectief van gemeenten.

