Conceptnotulen overlegtafel Wmo Begeleiding, Dagbesteding en Respijtzorg

Datum: 18 juni 2026
Tijd: 09.00 – 10.30 uur
Locatie: Gemeentehuis Barendrecht, vergaderkamer Van der Wouw zaal

Aanwezige aanbieders: Antes, Laurens, St. De Toekomst, Arosa, Dovida Rotterdam, Humanitas, De Overburen, Pameijer, Thuisbegeleiding Vivenz.

1. Welkom/opening

De aanwezigen worden welkom geheten. Er zijn enkele afmeldingen ontvangen. Aangegeven wordt dat er vooraf vanuit aanbieders geen agendapunten zijn ingebracht, maar dat er tijdens het overleg ruimte is om input te delen.

2. Voorstelronde

De aanwezigen stellen zich kort voor.

3. Input vanuit administratie

Vanuit de administratie wordt gevraagd om het administratieprotocol opnieuw onder de aandacht te brengen binnen de organisaties van aanbieders. In de praktijk komen bij contractmanagement en administratie nog regelmatig vragen binnen die in het administratieprotocol worden beantwoord. Zie voorbeelden, input Barendrecht punt 5, onderaan pagina 3 van dit verslag.

Voor administratieve vragen, zoals vragen over declaraties, berichtenverkeer of beschikkingen, is de backoffice van de drie gemeenten het eerste aanspreekpunt. Wanneer vragen bij contractmanagement binnenkomen, worden deze zo nodig doorgezet, maar dit kan vertraging opleveren. Het verzoek is daarom om administratieve vragen zoveel mogelijk rechtstreeks via de juiste route te stellen.

Ook wordt benoemd dat personele wisselingen bij aanbieders ertoe kunnen leiden dat het administratieprotocol niet meer bij de juiste medewerkers bekend is. Aanbieders wordt gevraagd dit intern goed te borgen.

Afspraken:

- Het mailadres van de backoffice is: wmoadministratie@debedrijfsvoeringspartner.nl
- Aanbieders brengen het administratieprotocol opnieuw onder de aandacht bij de medewerkers die hiermee werken.
- Het administratieprotocol zal worden meegestuurd met het verslag

4. Input vanuit contractmanagement

SROI

Contractmanagement brengt de SROI-verplichtingen opnieuw onder de aandacht. Voor vragen over SROI is een aparte contactpersoon/accountmanager beschikbaar die dit voor de drie gemeenten oppakt.

Enkele aanbieders geven aan dat zij hierover de afgelopen periode weinig contact hebben gehad en dat onduidelijk is hoe actief hierop wordt gestuurd. Ook wordt benoemd dat SROI voor maatschappelijke organisaties administratief belastend kan zijn, terwijl het niet altijd leidt tot zichtbare maatschappelijke meerwaarde. Tegelijkertijd wordt erkend dat het nakomen van de SROI-verplichting financieel van belang is, omdat er in theorie een sanctie kan volgen bij onvoldoende realisatie.

Afspraak:

- De naam en het mailadres van de SROI-contactpersoon is: Sascha Jelier, s.jelier@debedrijfsvoeringspartner.nl
- De SROI-accountmanager wordt uitgenodigd voor een volgend overleg om kort toelichting te geven op doel, werkwijze en contactroute.

Juiste route bij vragen

Contractmanagement vraagt aanbieders om vragen zoveel mogelijk via de juiste route te stellen. In het werkafsprakenboek staat welke functionaris of afdeling waarvoor benaderd kan worden. Voor inhoudelijke casussen is klantmanagement het aanspreekpunt, voor administratieve vragen de backoffice en voor SROI de daarvoor aangewezen contactpersoon.

Het rechtstreeks benaderen van de juiste persoon voorkomt vertraging, zeker bij afwezigheid of vakantie van contractmanagers.

Declareren conform contract

Aanbieders worden opnieuw verzocht om conform contract tijdig te declareren, in principe in de maand volgend op de geleverde ondersteuning. Dit is nodig zodat de gemeenten de kostenontwikkeling goed kunnen volgen.

Afspraak:

- Aanbieders sturen intern op tijdig declareren conform de contractuele afspraken.

5. Input vanuit klantmanagement

Gemeente Albrandswaard

Vanuit klantmanagement wordt opnieuw aandacht gevraagd voor het tijdig informeren over wachtlijsten of een cliëntenstop. Dit blijft een terugkerend aandachtspunt.

Daarnaast wordt gevraagd om eerder met de klantmanager in gesprek te gaan wanneer blijkt dat gestelde doelen niet haalbaar zijn. Wanneer dit niet wordt besproken, ontstaat het risico dat ondersteuning telkens automatisch wordt verlengd zonder dat wordt gekeken naar andere doelen, afschaling of een andere vorm van ondersteuning. Ook richting cliënten is het belangrijk om duidelijk te blijven dat begeleiding niet vanzelfsprekend onbeperkt doorloopt.

Het onderwerp duurzame oplossingen en inzet van hulpmiddelen ter bevordering van zelfredzaamheid wordt kort besproken. Voor begeleiding is dit minder concreet dan bijvoorbeeld bij huishoudelijke ondersteuning. Dit onderwerp wordt later in het overleg breder gekoppeld aan productontwikkeling en innovatie.

Gemeente Barendrecht

Vanuit Barendrecht wordt aandacht gevraagd voor het declareren van direct cliëntgebonden uren. Bijvoorbeeld administratie- en reistijd vallen daar niet onder (opmerking achteraf: zie administratieprotocol pagina 8 Niet Declarabele Dienstverlening). Contact op afstand kan wel passend zijn, zolang het daadwerkelijk cliëntgebonden is en binnen de bedoeling van de indicatie valt.

Ook wordt gesproken over groepsbegeleiding. Door personeelstekorten zoeken aanbieders soms naar creatieve oplossingen, zoals individuele begeleiding in groepsvorm. De gemeenten geven aan dat dit niet zonder overleg kan worden ingezet als vervanging van één-op-één begeleiding wanneer de indicatie daarop is afgegeven. Groepsgerichte begeleiding kan kansen bieden, bijvoorbeeld bij psycho-educatie of cursussen, maar vraagt om goede afstemming over doelgroep, methode, passendheid en contractuele afspraken.

Ridderkerk licht toe dat met De Overburen een pilot wordt verkend rond groepsgerichte begeleiding. Er is nog geen vastgesteld product. Als dit verder wordt uitgewerkt, worden aanbieders betrokken bij de vraag of en hoe dit eventueel in de dienstencatalogus kan landen.

Verder wordt gesproken over kennisdeling tussen aanbieders. Er is behoefte om ervaringen, goede voorbeelden en leerpunten meer met elkaar te delen. Als mogelijkheid wordt genoemd om een volgend overleg te verlengen en daarin ruimte te maken voor een inhoudelijk thema of presentatie vanuit aanbieders. Hierbij kan ook gedacht worden aan strategische overlegtafels. In het contract is onderscheid gemaakt tussen reguliere overlegtafels en strategische overleggen. Aanbieders geven aan dat dit juist nuttig kan zijn bij thema's zoals productontwikkeling, groepsbegeleiding, de houdbaarheid van de Wmo en de koppeling tussen Wmo en welzijn.

Over de toekomstige aanbesteding wordt toegelicht dat de gemeenten nog steeds ambtelijk samenwerken en dat het uitgangspunt is om dit gezamenlijk op te blijven pakken. Voor begeleiding speelt dit pas later, maar bij de voorbereiding zal ook worden gekeken naar de huidige producten, het gebruik daarvan, ontbrekende producten en mogelijke aanpassingen.

Tot slot wordt benoemd dat klantmanagers bij het bepalen van de vorm en zwaarte van begeleiding werken met een vaste methodiek, namelijk de Zelfredzaamheid-Matrix. Dit kan soms afwijken van de inschatting van een zorgverlener, maar de gemeente dient de methodiek consequent toe te passen. Het Normenkader HHM wordt kort genoemd als mogelijke ontwikkeling.

Gemeente Ridderkerk

Ridderkerk geeft aan dat klantmanagement over het algemeen prettig contact ervaart met aanbieders. Ook wordt het gewaardeerd wanneer aanbieders zelf melden dat een indicatie mogelijk kan worden verlaagd.

Bij verlengingen is verbetering zichtbaar: deze worden vaker ongeveer zes weken voor de einddatum aangevraagd. Als positief punt wordt benoemd dat evaluatieverslagen sinds het vorige overleg vaker en beter worden meegestuurd, wel blijft dit een aandachtspunt.

Toch komt het nog voor dat verlengingsmeldingen zeer laat worden ingediend, wel eens een dag voor de einddatum. Het verzoek blijft om verlengingsmeldingen tijdig te doen en evaluatieverslagen volledig mee te sturen.

Daarnaast vraagt klantmanagement aandacht voor de bereikbaarheid van contactpersonen die in meldingen worden genoemd. Wanneer klantmanagers naar aanleiding van een melding contact zoeken, is het belangrijk dat zij de juiste persoon kunnen bereiken of worden teruggebeld.

Ook wordt opnieuw benadrukt dat bij verlengingen niet alleen naar uren gekeken moet worden, maar ook naar de inhoud: wat is de actuele situatie, wordt nog aan de juiste doelen gewerkt en is er ontwikkeling zichtbaar? Wanneer doelen niet meer passend zijn of verbetering uitblijft, moet hierover contact worden gezocht met de klantmanager.
De aanbieders wordt verzocht dit te delen met de zorgverleners.

Aanbieders signaleren dat inwoners soms laat worden aangemeld voor dagbesteding, bijvoorbeeld wanneer mantelzorgers al overbelast zijn of wanneer een situatie snel richting Wlz gaat. Mogelijke oorzaken zijn dat inwoners en hun netwerk lang proberen het zelf op te lossen, dat er meer voorliggende activiteiten in de wijk zijn en dat verwijzingen via huisartsen of casemanagers niet altijd tijdig plaatsvinden. De gemeente geeft aan dat inwoners zich soms ook pas laat melden en dat er wordt ingezet op beter contact met casemanagers en huisartsen. Tegelijk wordt benoemd dat het betrekken van huisartsen in de praktijk lastig blijft.

Ridderkerk vraag aandacht voor de spanning tussen bevorderen van zelfredzaamheid en de hulpvaardigheid van zorgverleners door bijvoorbeeld zaken uit handen te nemen. Aanbieders herkennen dit dilemma. Medewerkers willen cliënten helpen en ervaren tijdsdruk, waardoor zij soms praktische zaken overnemen. Tegelijk is het doel van begeleiding om cliënten zoveel mogelijk te leren zelf te handelen. Aanbieders geven aan hierop te sturen via methodieken, training en duidelijke verwachtingen richting cliënten. Ook vanuit de gemeente blijft het belangrijk om in het keukentafelgesprek duidelijk te maken dat begeleiding niet bedoeld is om alles over te nemen.

Beschikbaarheidswijzer

De gemeenten willen verder aan de slag met de beschikbaarheidswijzer. Doel is om inzichtelijk te maken welke aanbieders beschikbaar zijn, welke ondersteuning zij bieden en welke wachttijden er zijn. Dit helpt klantmanagers en inwoners bij het vinden van passende ondersteuning.

Aanbieders staan hier positief tegenover. De gemeenten zullen verdere stappen ondernemen ten aanzien van een eventuele implementatie.

Afspraak:

- De gemeenten zetten vervolgstappen voor implementatie van de beschikbaarheidswijzer.
- Met de aanbieders is afgesproken dat zij de Beschikbaarheidswijzer adequate zullen bijhouden, nadat deze is geïmplementeerd. De informatie van de aanbieders zal dan leidend en up to date op de Beschikbaarheidswijzer staan.

6. Input vanuit beleid

Vanuit beleid wordt benoemd dat kennis van lokale voorliggende voorzieningen belangrijk is. Klantmanagers merken dat aanbieders soms vasthouden aan hun eigen ondersteuning omdat niet altijd duidelijk is welke laagdrempelige alternatieven beschikbaar zijn.

Ridderkerk heeft een mail gestuurd naar de gecontracteerde aanbieders over het voorliggend veld, waaronder verwijzingen naar de gemeentelijke website en de Beschikbaarheidswijzer voor het voorliggend veld.

Het onderwerp producten die nu niet in het productenaanbod staan, wordt gekoppeld aan een volgend overleg. Daarbij kan breder worden besproken welke producten worden gemist, welke producten anders ingericht moeten worden en welke innovatieve of groepsgerichte vormen van ondersteuning mogelijk passend zijn.

Afspraak:

- Productontwikkeling en eventuele ontbrekende producten kunnen als thema meegenomen naar een volgend (strategisch) overleg.

7. Input van aanbieders

Vanuit aanbieders wordt input gegeven over de houdbaarheid van de Wmo. Daarbij wordt verwezen naar landelijke ontwikkelingen en adviezen om meer te kijken naar groepsgerichte begeleiding, de verbinding tussen Wmo en welzijn en toekomstbestendige vormen van ondersteuning. Aanbieders vragen om dit niet alleen op productniveau, maar ook op strategisch niveau met elkaar te bespreken.

Ook wordt aandacht gevraagd voor digitale en innovatieve ondersteuning. Sommige aanbieders zetten digitale middelen in om zelfredzaamheid van cliënten te vergroten. Daarbij ontstaat een financieringsvraagstuk: als een cliënt door digitale ondersteuning minder fysieke begeleiding nodig heeft, kan minder tijd worden gedeclareerd, terwijl het digitale middel, licenties, implementatie en scholing wel kosten met zich meebrengen.

Er wordt besproken dat aanbieders concrete ideeën of projecten kunnen voorleggen aan de gemeenten. Vervolgens kan gezamenlijk worden gekeken of dit binnen het huidige contractuele kader past of dat aanvullende financiering, bijvoorbeeld via een subsidie, mogelijk is.

8. W.v.t.t.k.

Er worden geen aparte punten ingebracht die niet al bij de eerdere agendapunten zijn besproken.

9. Rondvraag en afsluiting

Er zijn geen punten voor de rondvraag. De vergadering wordt binnen de geplande tijd afgesloten.

Actiepunten en afspraken

Actiepunten besproken tijdens het FOT	**Wie**
Administratieprotocol opnieuw intern onder de aandacht brengen bij medewerkers die werken met declaraties, beschikkingen en berichtenverkeer.	Aanbieders
Mailadres backoffice opnemen in het verslag.	Gemeenten

Actiepunten besproken tijdens het FOT	Wie
Naam en mailadres SROI-contactpersoon opnemen in het verslag.	Gemeenten
SROI-accountmanager uitnodigen voor een volgend overleg voor een korte toelichting.	Gemeenten
Vragen zoveel mogelijk via de juiste route stellen: administratie naar backoffice, casussen naar klantmanagement, SROI naar SROI-contactpersoon.	Aanbieders
Tijdig declareren conform contractuele afspraken.	Aanbieders
Wachtlijsten, cliëntenstop en niet haalbare doelen tijdig melden bij de klantmanager.	Aanbieders
Verlengingsmeldingen tijdig indienen, bij voorkeur circa zes weken voor einddatum, inclusief evaluatieverslag.	Aanbieders
Zorgen dat contactpersonen bij meldingen bereikbaar zijn of terugbellen.	Aanbieders
Groepsgerichte begeleiding niet zonder overleg inzetten als vervanging van individuele begeleiding.	Aanbieders
Beschikbaarheidswijzer verder voorbereiden en implementeren.	Gemeenten
Gegevens in de beschikbaarheidswijzer actueel houden zodra deze wordt gebruikt.	Aanbieders
Productontwikkeling, groepsbegeleiding, innovatie en ontbrekende producten kunnen in volgende FOTs of strategische overleggen worden besproken	Gemeenten en aanbieders