

Fysieke Overlegtafel Wmo Hulp bij het Huishouden

Datum: Donderdag 7 september 2023
Van: 15.00-16.30 uur
Locatie: Gemeentehuis Barendrecht B_C408/C409

Aanwezig:

Aanbieders; Aafje, Actiefzorg, Alphatrots, Hollandse Zorggroep, Lelie Zorggroep (tevens namens Riederborgh), Internos, Thuiszorg Zeker, T zorg, Miep, vlijtig Liesje, Thuiszorg Inis

BAR-medewerkers; Merel Oomkens (Beleidsadviseur), Tudor Kiljan (Contractmanager), Arjan 't Jong (Inkoopadviseur), Indra Schenkel (Beleidsadviseur)

Afwezig:

Alea Care (met kennisgeving), Blinkers (met kennisgeving), Thuiszorg Matilda (met kennisgeving), ZorgU

1. Welkom / opening – Merel Oomkens

2. Verslag van vorige FOT

- Terugkoppeling pilot. Lelie heeft ervaring gedeeld met betrekking tot Re-ablement pilot. Intern is deze pilot besproken. Echter, door de aanstaande reorganisatie is er momenteel te weinig personele capaciteit, waardoor het goed onderzoeken van mogelijkheden tot een Re-ablement pilot momenteel niet mogelijk is. De gemeente is zeer geïnteresseerd en welwillend om er in de toekomst wederom naar te kijken.
- Terugkoppeling No Show. Significant leidt het indicatieproces. Uitvraag naar No show is daarin meegenomen. Het indicatieproces is nog in volle gang. Dit wordt aankomende week vervolgd in een dialoogsessie met aanbieders. Hierin wordt ook een tariefvoorstel gedaan en besproken.

3. Rondje langs de velden

- Aafje vertelt over wijkgericht werken: er worden goede resultaten geboekt met thuisplusflats in Rotterdam. Eén preferente zorgaanbieder per flat. Daarnaast wordt er in de flat samengewerkt met welzijnspartijen en woningcorporaties. Aafje wil dit ook in de wijk uitproberen d.m.v. een pilot: Een soort thuisplusflat maar dan in een wijk. Oproep van Aafje aan andere aanbieders: zijn er ideeën al bij andere aanbieders (ook welzijn en woningbouwcorporaties), kunnen we in overleg met elkaar of we een dergelijk model ook zouden kunnen realiseren met elkaar middels bijvoorbeeld een pilot te draaien?
- Lelie: Wij zijn ook enthousiast over het concept Thuisplusflats, maar de keuzevrijheid van de cliënt maakt het wel lastig. Want we moeten een kanteling maken. In de thuisplusflat werden mensen niet gedwongen, maar doordat je herkenbaar aanwezig bent (op pantoffelafstand) kwam er een kanteling dat men dan sneller voor een bepaalde aanbieder wil kiezen. Maar dat is in een flat, hoe dat werkt in de wijk dat weten we nog niet.
- Vlijtig Liesje heeft nog ruimte maar krijgt geen nieuwe klanten. Merel geeft aan dat cliënten vrije keus hebben. De gemeente zal de beschikbare ruimte die Vlijtig Liesje heeft onder de aandacht brengen bij de klantmanagers. En roept alle aanbieders op door te geven wat de beschikbaarheid is, zodat de klantmanagers deze informatie kunnen doorgeven aan cliënten.
- Lelie vertelt over de ervaring die zij heeft met de Beschikbaarheidswijzer: veel gemeenten (Zeeland, Drechtsteden, Lekstroom, Lansingerland) maken hier gebruik van. Laten we gebruik maken van systemen die werken.

Tudor: Het systeem valt en staat bij de discipline bij de aanbieders. Voordeel van het huidige proces is dat je specifiek kunt aangeven welke ruimte je qua capaciteit hebt. Er is momenteel de mogelijkheid om beschikbare capaciteit door te geven via mail en dat wordt direct doorgegeven aan de klantmanagers. Tudor brengt dit punt weer onder de aandacht. Het mailadres waarnaar de beschikbaarheid kan worden doorgegeven wordt opnieuw naar de aanbieders gestuurd door Tudor (zie ook bijlage 1)

-Internos is ook een pilot gestart met zorg van WLZ in Rotterdam-Zuid. Ze gaan nu in overleg met andere zorgaanbieders hoe de zorg beter geregeld kan worden.

- Aafje vertelt hoe zij de zomer zijn doorgekomen. Bij Aafje bleek dat cliënten niet een andere medewerker in huis wilde hebben, dus kregen ze dan even geen hulp. Maar dat zorgde wel voor inkomstendering. Dit werd erkend door andere aanbieders. Andere aanbieders gaven aan dat er soms niets anders aangeboden kon worden. Dus werd er geprobeerd te bemiddelen en beroep te doen op het sociale aspect. Soms kwam er begrip, soms onbegrip. Er werd besproken of, en zo ja wat, je daar als aanbieders aan kunt doen. Hollandse Zorggroep heeft een folder gemaakt, die werd gedeeld met de aanwezigen. Wellicht dat het ook de andere aanbieders helpt.

-Lelie: We hebben in Barendrecht een wachtlijst, maar we hebben ook wel mensen die willen overstappen naar een andere aanbieder. Eigenlijk kan dit in deze tijd niet meer. Dus keuze A en B. Voor beide partijen kost dit te veel tijd en werk. In verwachtingsmanagement kun je iets sturen. Maar het is de keuze vrijheid en dat moet in Den Haag worden besloten. Zouden individuele aanbieders afspraken kunnen maken dat overstappers niet aangenomen worden? Zijn aanbieders contractueel verplicht overstappers op de wachtlijst te zetten?

- Tudor stuurt informatie over het overstappen naar een andere aanbieder door een inwoner nog een keer naar de aanbieders (zie ook bijlage 1)

4. Contractmanagement

- Verlening contract Hulp bij Huishouden t/m 2025. De contracten worden verlengd met 2 jaar. Dit is mede gedaan in verband met de ontvlechting van de BAR-organisatie, om zo rust te creëren. Per 1 januari 2024 is er sprake van een grote verandering: Elke gemeente kan vanaf 1 januari 2024 zelfstandig contractafspraken maken met de aanbieders. Dit is goed om te weten. De komende 2 jaar geldt in principe het huidige contract, maar daarna kan het per gemeente verschillen. Ook zal elke gemeente afzonderlijk contactpersonen voor de aanbieders aanwijzen. Verlengingsbrieven zullen worden verstuurd op korte termijn.

-Nieuwe tarieven Hulp bij Huishouden worden tijdens de dialoogsessie met enkele aanbieders besproken. Na afstemming en akkoord van de wethouders zullen de tarieven worden gedeeld.. Dit gebeurt per mail.

-De contactpersonen BAR (vraag Vlijtig Liesje) zullen staan in de mail die Tudor stuurt naar de aanbieders (zie ook bijlage 1)

-Het proces van doorgeven van beschikbare capaciteit aan de BAR-organisatie (vraag Vlijtig Liesje) zal staan in de mail die Tudor stuurt naar de aanbieders (zie ook bijlage 1)

-Wijzigen van aanbieder (vraag Vlijtig Liesje) zal staan in de mail die Tudor stuurt naar de aanbieders (zie ook bijlage 1).

5. Rondvraag

- Uren die worden gemist in vakantie kunnen niet worden ingehaald c.q. gefactureerd.

- AVG technisch is het een probleem om (bijvoorbeeld bij niet-functionerende ex-medewerkers, of als er vermoeden is van diefstal of fraude) een zwarte lijst te maken. Wel is het advies om te proberen om met elkaar tot een modus te vinden die wel wettelijk verantwoord is.

Bijlage 1

Onderwerp: BELANGRIJKE INFORMATIE - Contract WMO met BAR-gemeenten - contractafspraken - cliëntenstop - wisselen aanbieder - contactpersonen (HbH)

Graag willen wij met u enkele aandachtspunten delen.

Afwijken van contractafspraken.

Indien u tegen zaken aanloopt die te maken hebben met de afspraken in het contract, verzoeken wij u contact op te nemen met uw interne contractmanager.

Deze heeft uw organisatie conform de overeenkomst artikel 6.3 aangesteld.

Als u er niet uitkomt, kunt u met de contactpersonen onderaan deze mail contact opnemen.

Graag wijzen wij u erop dat het niet de bedoeling is de klantmanagers te benaderen over te betwisten zaken uit het contract. De klantmanagers kunnen geen afwijkende (contract)afspraken met uw organisatie maken.

Dienstverlening - cliëntenstop aanbieder – onvoldoende capaciteit.

Wanneer de kwaliteit en/of continuïteit van uw dienstverlening in gevaar is of dat u financiële problemen heeft, dient u dit conform het contract (artikel 7.5) aan ons te melden.

Wij verzoeken u om een **cliëntenstop** altijd via WMOadministratie@BAR-organisatie.nl door te geven, **ook** als u een klantmanager van de BAR-organisatie hierover heeft geïnformeerd.

Dit voorkomt onnodige vertraging van de in te zetten ondersteuning bij onze cliënten. Indien de BAR-administratie geen andere informatie heeft, zal zij conform uw verzoek geen toewijzing naar uw organisatie sturen.

Als u **reeds cliënten** bedient en **tijdelijk niet kunt leveren**, geeft u dat ook door aan onze administratie (WMOadministratie@BAR-organisatie.nl).

De klantmanager zal dan in samenspraak met de betreffende cliënten afspraken maken voor het tijdelijk stopzetten van de dienstverlening of het tijdelijk inzetten van een andere aanbieder of definitief een andere aanbieder de opdracht tot dienstverlening geven.

De cliënten kunnen immers zelf hun aanbieder kiezen.

Wisselen van aanbieder.

Inwoners dienen zelf de gemeente te benaderen, indien zij een andere zorgaanbieder willen. Het is niet de bedoeling dat medewerkers van de aanbieders wijzigingen aan de gemeente doorgeven op verzoek van een cliënt.

Kwetsbare burgers die de gemeente niet zelf kunnen benaderen, kunnen uiteraard wel ondersteund worden, bijvoorbeeld door het wijzigingsformulier aan de inwoner te geven of het telefoonnummer van de gemeente door te geven.

Onderstaande link is wellicht ook handig: [Hulp of zorg nodig? \(Wmo-voorziening\) | Gemeente Barendrecht](#)

Contactpersonen BAR-organisatie.

Conform contract kunt u met vragen in eerste instantie terecht bij de contractmanager van uw organisatie.

Biedt dat geen oplossing dan kan de contractmanager vragen stellen aan de volgende BAR contactpersonen:

- Administratie en facturen: WMOadministratie@bar-organisatie.nl
- Adreswijzigingen doorgeven aan: (WMOadministratie@bar-organisatie.nl)
- Beschikkingen en toewijzingen (inhoudelijk): de betrokken klantmanager of via WMO@bar-organisatie.nl (vermeld a.u.b. de betrokken klantmanager)
- Werkprocessen: Chantifa Neede - c.neede@bar-organisatie.nl
- SROI: Sascha Jelier - s.jelier@bar-organisatie.nl
- Contractmanagement: Tudor Kiljan - t.kiljan@bar-organisatie.nl
- Inhoudelijke en beleidsvragen: Merel Oomkens - M.Oomkens@bar-organisatie.nl en CC naar Indra Schenkel - i.schenkel@bar-organisatie.nl
- Productieverantwoordingen sturen naar: Wmo-controle@bar-organisatie.nl