

Fysieke Overlegtafel Wmo Hulp bij het Huishouden

Datum: Donderdag 22 december 2022
Van: 14.30 – 16.00 uur
Locatie: Gemeentehuis Ridderkerk, vergaderkamer A103

Aanwezig:

Aanbieders; Aafje, Actiefzorg, Alpatrots, Hollandse Zorggroep, Lelie Zorggroep (tevens namens Riederborgh), Internos, Thuiszorg Zeker, T zorg

BAR-medewerkers; Frank Lekkerkerk (Beleidsadviseur), Merel Oomkens (Beleidsadviseur), Anke Bijkerk (Kwaliteitsmedewerker), Tudor Kiljan (Contractmanager), Arjan 't Jong (Inkoopadviseur), Mariska Gerdes (Inkoopadviseur), Gwendolyn Hiwat (Teamleider Beleid en Ontwikkeling Sociaal Domein) en Lizzy Hellendoorn (notuliste)

Afwezig:

Alea Care, Blinkers, Thuiszorg Inis (met kennisgeving), Thuiszorg Matilda, Vlijtig Liesje (met kennisgeving), ZorgU

1. Welkom / opening – Merel Oomkens

2. Brainstormsessie Toekomstbestendigheid Hulp bij het Huishouden – Frank Lekkerkerk

Vraag 1: Wat komt er op ons af? (Bedreiging)

De aanbieders geven de volgende input via www.menti.com:



Vanuit deze input worden de meest genoemde onderwerpen uitgelicht:

1. *Personeel*

Tzorg geeft aan dat, ondanks de a.s. salarisverhoging in 2023, medewerkers nog steeds minder verdienen in andere beroepen. Daarnaast is het zowel lichamelijk als fysiek een zwaar beroep. Hierdoor is het beroep minder aantrekkelijk. Het is voor aanbieders moeilijk om medewerkers binnen te halen en vast te houden.

Als gevolg van de personele problemen, lopen de wachtlijsten bij aanbieders op. Riederborgh geeft aan dat hun huidige wachtlijst een jaar is.

Alphatrots geeft aan dat zij met ZZP'er werken. Zij hebben veel geïnvesteerd om personeel binnen te halen. Tot nu toe kunnen zij zonder wachtlijst werken, echter verwachten dat dit in de toekomst wel een probleem kan worden.

Internos heeft lange tijd een wachtlijst gehad. En erkend eerder genoemde. Zij hebben veel oudere medewerkers in dienst die binnenkort met pensioen gaan. Er wordt ervaren dat het binnen de BAR gemeenten moeizamer is om personeel te werven en het verloop sneller is.

Actief Zorg geeft aan dat zij bij werven zich afvragen of zij een medewerker ook bij een eigen familielid in zou zetten, als graadmeter voor 'kwaliteit'. Zij trekken veel jonge medewerkers aan, met name wegens het salaris.

Zij ervaren dat cliënten zich minder flexibel opstellen wat hun beschikbaarheid betreft, wat het inplannen lastig maakt.

Lelie Zorggroep geeft aan dat een aanbieder mogelijk meer vooraf aan verwachtingsmanagement moet doen richting de cliënten.

Zij ervaren ook dat het moeilijk is om medewerkers aan te trekken en te behouden. Zij merken op dat het huidige personeel van een andere generatie is, waarbij het vanzelfsprekend is dat je sneller van baan wisselt.

Er wordt aangegeven dat jonge medewerkers in combinatie met de complexiteit van het beroep goed voorbereid op pad moeten worden gestuurd, doormiddel van o.a. online leermodules

2. *Vergrijzing en langer thuis blijven wonen*

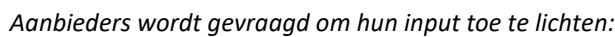
Er wordt aangegeven dat langer thuis blijven wonen niet alleen in volume maar ook in complexiteit van de doelgroep en hulpvraag wat betekent. Hierbij is samenwerken met andere organisaties die bij een cliënt over de vloer komt noodzakelijk.

Na de Corona pandemie zien aanbieders de doelgroep veranderen. Meer jongere cliënten en cliënten met psychische problemen hebben ondersteuning nodig.

3. *Betaalbaar houden van zorg*

In het kader van de tijd wordt dit onderwerp niet nader besproken.

De aanbieders geven de volgende input via www.menti.com:



Kritisch zijn houdt het volume lager en maakt dat de medewerkers zich gewaardeerd voelen. Huishoudelijke hulpen komen niet enkel om schoon te maken, zij bieden veel meer. Alphatrots schoolt medewerkers nu breder, zodat zij ook bijvoorbeeld steunkousen aan kunnen doen.

Actiefzorg geeft aan dat zij een pilot draaien, waarbij er een proefindicatie wordt gesteld en een ergotherapeut wordt ingezet. Na 12 weken wordt een definitieve indicatie vastgesteld.

Actie: Frank Lekkerker gaat navragen hoe dit in zijn werk gaat en of dit mogelijk is voor de BAR-organisatie.

3. Brainstormsessie invulling signaalfunctie – Merel Oomkens

Vraag 1. Hoe monitort de hulp in het huishouden?

De aanbieders geven de volgende input via www.menti.com:



Aanbieders wordt gevraagd om hun input toe te lichten:

De Lelie Zorggroep geeft aan dat zij over zijn gestapt naar een e-learning waarbij medewerkers worden getraind in het signaleren. Aafje vult aan dat zij medewerkers hier ook op trainen en medewerkers beter gaan faciliteren om de signalen door te kunnen geven.

Tzorg heeft een app ontwikkeld, die momenteel in een pilot wordt gebruikt, waarbij medewerkers gemakkelijker signalen door kunnen geven. Ook willen zij medewerkers trainen om beter te kunnen signaleren.

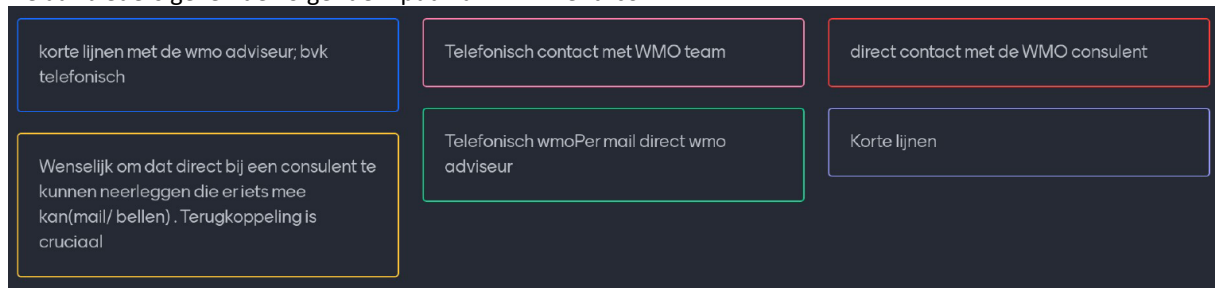
Internos geeft aan dat zij 4 keer jaar per jaar met alle medewerkers overleggen waarin wordt meegegeven dat de Wmo geen luxe is en medewerkers ook hulpverleners zijn.

Er wordt opgemerkt dat evalueren een standaard is bij iedere aanbieder.

Merel Oomkens geeft aan dat een cliënt ook zelf verantwoordelijk is om een wijziging die invloed heeft op de indicatie, door te geven aan de gemeente. Dit staat in de Wmo beschikking.

Vraag 2. Wat is de beste manier om een signaal door te geven aan de gemeente?

De aanbieders geven de volgende input via www.menti.com:



Aanbieders wordt gevraagd om hun input toe te lichten:

Over het algemeen geven medewerkers signalen door aan hun leidinggevende. De leidinggevende geeft dit vervolgens door aan de gemeente, meestal een Wmo klantmanager.

Daarbij wordt door Thuiszorg Zeker opgemerkt dat de Wmo klantmanagers niet altijd goed bereikbaar zijn. Er

wordt een voorbeeld genoemd waarbij het een half jaar heeft geduurd om een indicatie naar beneden bij te stellen.

Tudor Kiljan geeft aan dat er recent intern is afgesproken dat de gemeente binnen maximaal 5 werkdagen een aanbieder reactie geeft op een vraag, ook indien het antwoord nog niet bekend is.

5. Contractmanagement

Administratieprotocol

Het administratieprotocol heeft een update gehad. Deze wordt met de notulen meegestuurd.

Onderaannemerschap

Onderaannemerschap is een mogelijkheid, conform artikel 7 van het contract. Indien gebruik wordt gemaakt van onderaannemerschap dient het verzoek conform artikel 7 gestuurd te worden naar contractmanagement (Tudor Kiljan) en beleid (Frank Lekkerkerk/Merel Oomkens).

Contactpersonen en Contractmanager (werkzaam bij de aanbieder)

De oproep aan de aanbieders is om de gegevens van hun contractmanagers bij de gemeenten up to date te houden. Elke aanbieder dient conform contract een eigen contractmanager aan te stellen.

Er is afgesproken dat indien niet duidelijk is wie de contractmanager van een aanbieder is, contact op wordt genomen met een andere, bij de gemeenten bekend contactpersoon, om te voorkomen dat belangrijke informatie over bijvoorbeeld het uurtarief niet bij alle aanbieder terecht komt.

Doorgeven wachtlijst

De vraag is of aanbieder vanuit andere gemeenten ervaringen hebben met systemen waarin je kunt aangeven of je ruimte hebt voor nieuwe cliënten. Er wordt door de aanbieders aangegeven dat veel gemeenten met diverse systemen werken, wat een grote administratie last met zich meebrengt. Veel aanbieders zijn bekend met de beschikingswijzer.

Actie: Tudor Kiljan gaat samen met Anke Bijkerk kijken of er een gemakkelijke manier is voor zowel de aanbieders als de gemeente om dit inzichtelijk te maken. Vooral nog is het verzoek om het proces te volgen dat eerder via de mail met de aanbieders is gedeeld. Daarin stond:

“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.”

Mededelingen

1. Aanbieders dienen voor 1 maart '23 de financiële productie overleggen
 2. Aanbieders dienen voor 1 april '23 de financiële accountantsverklaring overleggen
- U dient deze te sturen naar: WMO-controle@bar-organisatie.nl.

5. Evaluatie herindicatie

De aanbieders geven de volgende input via www.menti.com:

Gezien hoeveelheid - compliment	Alles loopt zoals het hoort. Het enige wat nog onduidelijk is hoe het ondersteuningsplan bij ons moet komen? Via de cliënt of via de gemeente?	Niet gelukte herindicatie - pro actief achteraan moeten zitten
Cyclus liep soms vast	Proactief zelf door onze administratie opgepakt die ook meegedacht heeft waardoor proces goed verlopen is	Goed gegaan. Indicatie in uren geef rust.

5. Rondvraag

1. Thuiszorg Zeker: Bij overlijden wordt de indicatie per direct gestopt, terwijl de regel is dat een aanbieder nog 6 weken door mag leveren aan de overgebleven partner/huisgenoot. Hoe hiermee om te gaan?
Anke Bijkerk geeft aan dat een aanbieder 6 weken gegarandeerd door mag leveren, echter kan dit niet op naam van de overledenen. De indicatie wordt overgezet naar de partner/huisgenoot en gaat met terugwerkende kracht in.
2. Thuiszorg Zeker: De WLZ wordt vaak met terugwerkende kracht geïndiceerd, waardoor de Wmo indicatie ook met terugwerkende kracht wordt ingetrokken. Wanneer een aanbieder geen contract met de WLZ heeft, betekend dit dat zij een periode wel geleverd hebben, echter niet kunnen declareren. De vraag is hoe hiermee om te gaan.
Actie: Anke Bijkerk gaat dit uitzoeken en komt hierop terug.
3. Thuiszorg Zeker vraagt hoe om te gaan bij no-show, waarbij er niet mag worden gefactureerd. Aafje geeft aan dat zij zijn begonnen met het registreren hoe vaak dit voorkomt.
Actie: Organisaties registreren no-show zodat inzichtelijk wordt hoe vaak dit gebeurt.
4. Aafje: Welke gevolgen heeft de ontvlechting van de BAR-organisatie voor de aanbieders en het contract?
Er wordt door Tudor Kiljan en Frank Lekkerkerk aangegeven dat de huidige contracten per gemeenten zijn afgesloten, waardoor dit vooralsnog geen invloed heeft.