

Overlegtafel Wmo Hulp bij Huishouden

Datum: dinsdag 15 oktober 2024
Van: 15.00 – 16.30u
Locatie: Gemeentehuis Ridderkerk

Aanwezigen:

Aanbieders; Tzorg, Thuiszorg INIS, Zeeland Care, Hollandse Zorg Groep, Miep, Mij Internos, Actief Zorg, Vlijtig Liesje Thuishulp, ThuisZorgzeker, St. Aafje.

Medewerkers gemeenten; Ilse Bostelaar (beleidsadviseur Barendrecht), Joeri Kardux (contractmanager Barendrecht), Charlotte Breevoort (beleidsadviseur Albrandswaard), Nourdin Benali (contractmanager Albrandswaard, Joost Brandwijk (beleidsadviseur Ridderkerk), Tudor Kiljan (contractmanager Ridderkerk)

Afwezig(en);

Alea care, Alphatrots, Leliezorggroep, Thuiszorg Matilda, ZorgU, Blinkers

1.	Welkom / opening Joost verwelkomt de aanwezigen. Dit is het eerste overleg sinds de ontvlechting van de BAR-organisatie. Alle drie gemeenten zijn vertegenwoordigd met beleidsadviseurs en contractmanagers. De fysieke overlegtafels blijven we als gemeenten gezamenlijk organiseren, waarbij steeds één van de gemeenten de initiatiefnemer is.
2.	Voorstelronde Er vindt een voorstelronde plaats.
3.	Input vanuit administratie van de gemeenten Namens de administratie vraagt Tudor om aandacht voor de volgende zaken. 3a. Gebruik code 307 Administratie vraagt of de aanbieders de code 307 correct kunnen gebruiken , dit scheelt heel veel mail heen en weer.

	Tevens om aandacht voor het sturen van 307 bericht door aanbieders ook als zorg gestopt is, omdat indicatie eindigt (code 19). Het valt namelijk op dat we regelmatig geen 307 bericht ontvangen. <u>Alle informatie over het gebruik van code 307 staat in het administratieprotocol.</u> 3b. Gemeente vermelden De administratie vraagt in de communicatie met de administratie altijd de gemeente erbij te vermelden. De administratie werkt in drie aparte Suite applicaties. Het zoeken naar de juiste cliënt wordt vele malen makkelijker als zij weten welke gemeente het betreft. Gevraagde actie: Het verzoek aan de aanbieders is om hun administratie van bovenstaande zaken op de hoogte te brengen.										
4.	Input vanuit klantmanagers van de gemeenten 4a. Wachtlijstoverzicht per aanbieder per maand (incl. besluit) Tudor vraagt aandacht voor wachtlijsten. Hij vraagt namens de gemeenten expliciet aandacht of de aanbieders elke maand een wachtlijsten overzicht kunnen sturen, zodat de klantmanagers op de hoogte zijn. Conform het werkafsprakenboek gaan de gemeenten er vanuit dat als er niets gemeld wordt, er geen wachtlijsten zijn c.q. de aanbieders voldoende capaciteit hebben. Echter een overzicht per maand zou een waardevolle aanvulling zijn. Besluit: Aanbieders gaan akkoord om elke maand onderstaand overzicht in een excel-sheet naar de gemeenten te sturen. Gebruik a.u.b. de volgende mailadressen: Barendrecht: wmo@barendrecht.nl Albrandswaard: wmo@albrandswaard.nl Ridderkerk: wmo@ridderkerk.nl Wachtlijstoverzicht “naam aanbieder”: <table><tr><th>Datum</th><th>Regio</th><th>Aantal klanten wachtlijst</th><th>Wachttijd</th><th>Aanbieder</th></tr><tr><td>5-8-2024</td><td>Ridderkerk</td><td>20</td><td>5 weken</td><td>naam</td></tr></table> Toelichting voorbeeld: Datum: de datum van opstellen overzicht Regio: is de betreffende gemeente Aantal klanten: betreft het aantal klanten dat nu wacht op de dienstverlening Wachttijd: hoelang een nieuwe klant (in dit voorbeeld de 21-ste) moet wachten op de dienstverlening. Aanbieder: graag de naam van uw organisatie per regel i.v.m. consolideren van alle input.	Datum	Regio	Aantal klanten wachtlijst	Wachttijd	Aanbieder	5-8-2024	Ridderkerk	20	5 weken	naam
Datum	Regio	Aantal klanten wachtlijst	Wachttijd	Aanbieder							
5-8-2024	Ridderkerk	20	5 weken	naam							

Een aanbieder wijst op de mogelijkheid van het gebruik van de “beschikbaarheidswijzer”. Ook wordt de mogelijkheid genoemd van het gebruik van een overzicht waar de gemeenten de kandidaten anoniem opzetten met een postcode en behoefte, zodat aanbieders die capaciteit hebben daarop kunnen reageren. Gezien de keuzevrijheid van inwoners, zouden daar dan alleen klanten op kunnen worden gezet die geen voorkeur voor een aanbieder hebben.

Actie:

De gemeenten zullen deze mogelijkheden intern bespreken. Vooralsnog zullen we het bovenstaande proces van maandelijks wachtlijstoverzichten hanteren.

Aanbieders delen tevens de volgende informatie:

-De vraag rijst of inwoners wel dringende zorg nodig hebben als zij bereid zijn lang op een wachtlijst te staan.

-Het komt voor dat klanten hen bellen voor informatie. Joeri geeft aan dat inwoners de vrijheid hebben om te kiezen en dat zij dus ook kunnen informeren. Naar zijn weten, hebben de klantmanagers geen instructie dat zij de inwoners hiertoe bewegen.

4b. Omgaan met uitdagende situaties bij klanten

Joeri vraagt aandacht voor het volgende.

Hoe gaan de aanbieders om met situaties waarin de hulp het werk niet naar behoren kan uitvoeren? Bijvoorbeeld door gedrag van de cliënt of de woonsituatie.

Aanbieders geven aan meerdere stappen te doorlopen zoals het wisselen van medewerker, diverse keren met cliënt bespreken dat zij ook plichten hebben, meesturen van een medewerker om het probleem te bespreken en de gemeente benaderen. Er wordt door sommige aanbieders ook een begeleider of casemanager dementie ingeschakeld om mee te kijken.

Aanbieders geven aan dat er verschillende gradaties zijn in incidenten. Afhankelijk van het incident wordt er een passende actie op ondernomen.

Aanbieders geven aan de gemeente zo vroeg mogelijk erbij te willen betrekken zodat de klantmanagers ervan op de hoogte zijn en te voorkomen dat de aanbieder en gemeente niet tegen elkaar uitgespeeld worden.

De ervaring is dat er vanuit de gemeente weinig respons komt, waar de aanbieders juist graag willen dat de gemeente meedenkt en eventueel een gesprek aangaat met cliënt of derden.

Telefonisch is het lastig om de juiste medewerker van de gemeente te spreken. Verzoek van de gemeenten is om in dit geval vooralsnog (ook) te mailen naar de mailadressen genoemd in punt 4.

Actie:

De gemeenten zullen de melding van de aanbieders dat zij soms geen reacties krijgen op mails o.a. over “uitdagende situaties” bij klanten en hoe daarmee om te gaan, intern bespreken.

Aanbieders geven aan dat zij niet altijd opdrachten krijgen terwijl zij wel capaciteit hebben en dit ook hebben doorgegeven. Dit kost de aanbieders geld of personeel vertrekt weer. De verwachting is dat met een maandelijks overzicht van de wachtlijsten de toewijzing aan aanbieders met capaciteit beter zal verlopen. Tevens wordt er een opmerking gemaakt door een aanbieder over de verwachtingen van inwoners en wordt een brochure van de gemeente Zoetermeer gedeeld i.h.k.v. verwachtingsmanagement (zie bijlage).

4c. Uitvoering dienstverlening conform ondersteuningsplan

Joeri vraagt aandacht voor het volgende.

Hoe gaan aanbieders om met situaties waarbij er door omstandigheden of op verzoek van inwoner een andere invulling van de huishoudelijke hulp wordt gevraagd en hiermee af wordt geweken van het ondersteuningsplan? Denk hierbij aan verbouwing in huis, waardoor de badkamer niet meer schoongemaakt hoeft te worden. Of een keertje minder stofzuigen en de keuken extra afnemen.

Aanbieders geven aan dat incidentele wijzigingen geen probleem zijn. Bij structurele wijzigingen dient de gemeente een beslissing te nemen.

Het is echter niet de bedoeling dat aanbieders taken uitvoeren die de inwoner zelf kan. Ook omdat dit kan leiden tot een grotere hulpvraag van klant, doordat ze gewend zijn dat taken overgenomen worden.

Advies: Aanbieders kunnen bij het maken van een afspraak met de cliënt vragen of zij kunnen zorgen dat bij de afspraak het ondersteuningsplan aanwezig is.

4d. Indicatie per twee weken

Joeri vraagt aandacht voor het volgende.

Er worden soms indicaties afgegeven van 1x in de 2 weken hulp. Echter is de toewijzing via het berichtenverkeer altijd per week. Dus als de bedoeling is 1x in de 2 weken 3 uur hulp, krijgt de aanbieder een toewijzing van 1,5 uur per week. Tijdens dit overleg is echter duidelijk geworden dat de klant niet altijd meer het ondersteuningsplan heeft, waardoor dit soort bijzonderheden niet bij de aanbieder aankomt. Aanbieders geven aan dat als dit via het iWMO-bericht wordt toegevoegd als toelichting het wel goed bij hen aankomt.

Actie:

De gemeenten zullen inventariseren of dit voor de administratie mogelijk is, of dat er andere oplossingen zijn.

4e. Continuïteit en kwaliteit van de geleverde zorg door inzet van ZZP-ers

Nourdin vraagt aandacht voor het volgende.

Er zijn zorgen over de continuïteit en kwaliteit van de geleverde zorg door inzet van ZZP-ers. Twee voorbeelden: De zorgverlener laat i.v.m. vakanties regelmatig op het laatst afweten, omdat er geen

	vervanging beschikbaar is. Een ander voorbeeld is: Een ZZP-er heeft geen opzegtermijn waardoor de cliënt zomaar zonder hulp kan zitten. De aanbieder heeft hier dan niet direct vervanging voor. De aanbieders reageren vrijwel allemaal met de mededeling dat zij bij voorkeur geen ZZP-ers inzetten. Hiervoor werden een aantal redenen genoemd. De aanbieders werken bij voorkeur met eigen medewerkers in verband met borging van de continuïteit en kwaliteit. Het is al een uitdaging bij medewerkers in vaste dienst om dit te realiseren. Als een medewerker in vaste dienst hun contract opzegt, willen ze graag ook zo snel mogelijk stoppen. Een aanbieder maakt de opmerking dat er een mogelijkheid zou zijn dat de vervangingskosten bij voortijdig vertrek van een medewerker bijvoorbeeld kunnen worden ingehouden op het salaris. De andere aanbieders reageerde hier geïnteresseerd op. Een aanbieder geeft aan wel te werken met een vaste groep ZZP-ers (max 15%) waardoor zij de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening kunnen borgen. Andere aanbieders bevestigen dat dit wel een keuze is die zij kunnen begrijpen gezien de huidige krapte op de arbeidsmarkt.
5.	Input vanuit beleid 5a. Zorgmarkt Joost vertelt dat de drie gemeenten op donderdag 14 november een zorgmarkt organiseren. Gecontracteerde aanbieders van Wmo- en Jeugdhulp en welzijnsorganisaties zijn hiervoor uitgenodigd. Het doel van deze markt is, kennis maken met elkaar, van elkaar leren maar ook uitleg te geven over het werk wat we nu eigenlijk doen en de redenen. In totaal kunnen 25 Wmo-aanbieders deelnemen en 25 Jeugdwet-aanbieders. Voor Wmo zijn de plekken vol, voor Jeugd nog niet. Indien de Jeugd plekken niet vol komen, dan is er meer ruimte voor Wmo-aanbieders. 5b. Kostprijsonderzoek & standaard indexatie komende jaren Nourdin vertelt dat afgelopen juli de drie gemeenten tot het besluit zijn gekomen om een kostprijsonderzoek te starten. Hiertoe zijn offertes opgevraagd bij meerdere adviesbureaus. Er is gekozen voor Berenschot. De kick-off bijeenkomst werd gehouden op 27 augustus. Het onderzoek bevindt zich op dit moment in de afrondende fase en op 4 november zal het advies van Berenschot per Teams worden gepresenteerd. Verder zal Berenschot onderzoeken hoe de indexatie voor de komende jaren vastgelegd zal worden, bijvoorbeeld in een addendum. Dit heeft als doel het indexatieproces te versoepelen en om te voorkomen dat alle partijen jaarlijks met elkaar in overleg moeten treden hetgeen de nodige tijd kost. Berenschot zal hierover een advies gaan geven.

6.	Rondvraag 6a. Mailadressen Tudor vraagt aandacht voor de mailadressen van de aanbieders. De contractmanagers krijgen niet altijd van de aanbieders door wanneer er contactpersonen vertrokken zijn. Gevraagde actie van de contractmanagers van de aanbieders: Het verzoek aan de aanbieders is om wijzigingen in contactpersonen altijd door te geven aan de contractmanagers en/of de administratie van de gemeenten (wmoadministratie@debedrijfsvoeringspartner.nl).
	Bijlage: Brochure Zoetermeer