

Verslag fysieke overlegtafel (FOT) Wmo – Hulp bij Huishouden

Datum: 26 februari 2026

Tijd: 13.00 – 15.00 uur

Locatie: Gemeentehuis Albrandswaard

1. Welkom / opening

De bijeenkomst wordt geopend door de contractmanager van de gemeente Albrandswaard. Er wordt aangegeven dat de agenda puntsgewijs zal worden doorlopen en dat verschillende gemeenten de agendapunten zullen toelichten.

2. Voorstelronde

Alle aanwezigen stellen zich voor.

Aanwezigen gemeenten:

- Contractmanagers Barendrecht, Ridderkerk en Albrandswaard
- Beleidsadviseurs Barendrecht, Ridderkerk en Albrandswaard

Aanwezige aanbieders (organisatienaam):

- MIJ
 - Vlijtig Liesje
 - TZorg
 - ThuisZorgZeker
 - Zeelandcare
 - Actief Zorg
 - HZG
 - Miep
 - Thuiszorg Inis
 - Aafje
 - Veade
 - Lelie Zorggroep
-

3. Input vanuit administratie

3a. Tijdige en correcte aanlevering van berichten

Bespreking

Vanuit de administratie wordt opnieuw aandacht gevraagd voor het tijdig en correct aanleveren van berichten.

Specifiek wordt benoemd dat het 307-bericht (beëindiging zorg) niet altijd wordt verstuurd wanneer ondersteuning stopt.

Wanneer dit bericht niet wordt verzonden:

- blijft de eigen bijdrage van cliënten doorlopen
- ontvangen gemeenten klachten van cliënten.

Vraag van aanbieder

Een aanbieder vraagt hoe moet worden omgegaan met cliënten die tijdelijk geen zorg ontvangen, bijvoorbeeld wanneer cliënten overwinteren in het buitenland.

Moet er in dat geval een 307-bericht worden gestuurd of blijft de zorg doorlopen?

Antwoord gemeenten

Wanneer cliënten langer dan zes weken afwezig zijn, moet de ondersteuning altijd worden beëindigd via een 307-bericht.

Conclusie

Aanbieders moeten erop letten dat beëindiging van zorg tijdig via berichtenverkeer wordt doorgegeven.

Afspraken

- Aanbieders controleren intern of 307-berichten tijdig worden verzonden.
- Bij afwezigheid van cliënten langer dan 6 weken moet de zorg worden beëindigd via berichtenverkeer door de aanbieder.

3b. Administratieprotocol

Bespreking

Vanuit de administratie wordt aangegeven dat regelmatig vragen binnenkomen die al zijn opgenomen in het administratieprotocol.

Dit kan betekenen dat het protocol niet bij alle medewerkers binnen organisaties bekend is.

Met name bij administratieve afdelingen, declaratieafdelingen, en planners is het protocol niet altijd bekend.

Gemeenten geven aan dat bij nieuwe aanbieders voortaan het volledige administratieprotocol standaard wordt meegestuurd.

Afspraken

- Aanbieders wordt gevraagd te controleren of het administratieprotocol binnen hun organisatie bekend is
- Aanbieders verspreiden het administratieprotocol intern.
- Gemeenten sturen het protocol voortaan standaard mee bij nieuwe aanbieders.

4. Input vanuit klantmanagement

4a. Evaluatiemomenten bij cliënten

Bespreking

Vanuit klantmanagement wordt gevraagd of aanbieders een evaluatiemoment met cliënten hebben na de start van ondersteuning.

Specifiek wordt gevraagd of er bijvoorbeeld na circa zes weken contact wordt opgenomen om te bespreken hoe de ondersteuning verloopt.

Reacties aanbieders

Aanbieders geven aan dat er na 6 weken wel gevraagd wordt aan cliënten hoe zij de zorg ervaren maar dat zijn geen formele evaluaties. Soms nemen planners of coördinatoren contact op met cliënten en sommige organisaties werken met een piepsysteem, waarbij contact wordt opgenomen wanneer er klachten of signalen zijn. Het wordt dus niet standaard gedaan.

4b. Gebruik van zorgplannen / ondersteuningsplannen

Bespreking

Klantmanagement geeft aan dat er taken worden uitgevoerd die niet geïndiceerd zijn of juist geïndiceerde taken niet worden uitgevoerd.

Als voorbeelden worden genoemd:

- wasverzorging
- stoffen op heuphoogte
- strijken, terwijl dit niet altijd geïndiceerd is.

Aanbieders geven aan dat:

- Inwoners het zorgplan/ondersteuningsplan soms niet kunnen vinden
- Sommige hulpen niet goed Nederlands kunnen lezen
- In de 301-berichten vaak alleen de algemene omschrijving “schoon en leefbaar huis” staat.

Actie

Aanbieders zullen hiermee rekening houden en intern delen, de vertegenwoordigers van de gemeente nemen het verzoek mee of ook de gemeente de cliënten hierop willen wijzen.

Aanbieders vragen tevens of het mogelijk is om in het 301-bericht duidelijker te vermelden welke taken onderdeel zijn van de indicatie. Gemeenten zullen dit verzoek met de administratie bespreken.

Opmerking: Het takenpakket is veelal zeer uitgebreid, om die reden is besloten dat aanbieders de administratie kunnen verzoeken om het ondersteuningsplan nogmaals naar de inwoner te sturen.

4a Overgang van Wmo naar Wlz

Bespreking

Gemeenten geven aan dat cliënten soms hun hulp verliezen wanneer zij van Wmo naar Wlz overgaan. Dit komt doordat veel aanbieders geen Wlz-contract hebben met het zorgkantoor en er soms wachtlijsten zijn bij de gecontracteerde WLZ-aanbieders. Aanbieders die wel een overeenkomst hebben met het zorgkantoor zijn: Aafje, INIS, Actief Zorg, Miep en Lelie Zorggroep. Aanbieders die geen contract hebben met het zorgkantoor bieden in sommige gevallen WLZ-zorg aan via onderaannemerschap. Echter is dit niet altijd mogelijk. Het blijkt lastig voor aanbieders om tot een contract te komen met het zorgkantoor vanwege de hoge eisen en het langdurige proces. Daarnaast willen niet alle aanbieders deze zorg aanbieden, omdat dit verder gaat dan WMO zorg. Er wordt aangegeven dat het niet waard is om enkel voor huishoudelijke hulp een WLZ-contract aan te gaan.

Daarnaast komt het voor dat aanbieders soms niet op de hoogte zijn van een lopende WLZ-aanvraag. Wanneer de WLZ-indicatie vervolgens met terugwerkende kracht wordt afgegeven kan de aanbieder de geleverde zorg niet meer declareren. Dit is een risico voor de aanbieder. De gemeenten zullen onderzoeken of er afspraken gemaakt kunnen worden met het CZ-zorgkantoor om de vergoeding in de overbruggingsperiode te regelen, zodat aanbieders de zorg wel vergoed krijgen. Er wordt een tip gegeven dat de gemeente Den Haag hier reeds afspraken over heeft gemaakt met het zorgkantoor.

Afspraak

Barendrecht onderzoekt of hierover afspraken met CZ-zorgkantoor mogelijk zijn.

4b Verlengingen indicaties

Bespreking

Gemeenten geven aan dat verlengingen regelmatig te laat worden aangevraagd door cliënten. Met als gevolg dat de aanbieder het verzoek doet om zorg door te leveren terwijl de indicatie is verlopen. Gemeenten sturen cliënten herinneringsbrieven voordat een indicatie afloopt om cliënt te attenderen op het tijdig indienen van een melding.

Aanbieders geven aan dat zij cliënten er ook op attenderen. De werkwijze om cliënten te attenderen op een verlenging is echter per aanbieder verschillend. Aanbieders geven aan dat het veel tijd en

energie kost om er achteraan te gaan bij de cliënt. Er wordt bijvoorbeeld nagebeld of wordt de cliënt door de hulp erop gewezen. Echter hebben de aanbieders er uiteindelijk weinig grip op. Aanbieders geven aan dat in Zeeland, de aanbieder verantwoordelijk is voor het indienen van een verlengingsverzoek wat ook goed schijnt te werken.

Aanbieders geven aan dat ze graag zelf de verlenging willen indienen, zodat ze hier meer grip op hebben. Met name in de gevallen waarin de cliënt zelf niet in staat is dit te doen. In die gevallen bestaat de mogelijkheid al dat de aanbieder een melding doet via de website van de gemeente.

Acties

- Aanbieders blijven cliënten attenderen op verlengingen. In de gevallen waarin cliënt niet in staat is de melding te doen kan aanbieder dit doen via de website.
- Gemeenten blijven herinneringsbrieven versturen.

5. Input vanuit beleid en contractmanagement

5a. Kindzorg

Bespreking

Naar aanleiding van een recente casus wordt het onderwerp kindzorg besproken. Vanuit de gemeente Ridderkerk wordt de oproep gedaan dat de aanbieders die dit leveren, hier ook capaciteit voor inzetten op het moment dat de vraag komt. Kindzorg valt formeel onder hulp bij het huishouden, maar komt in de praktijk zeer zelden voor.

Aanbieders geven aan dat kindzorg specifieke uitdagingen met zich meebrengt, bijvoorbeeld:

- medewerkers zijn niet altijd opgeleid voor kindzorg
- de inzet vraagt specifieke vaardigheden
- er kunnen risico's ontstaan bij bijvoorbeeld vervoer of begeleiding van kinderen.

Daarnaast geven aanbieders aan dat het omdat het zelden voorkomt, het voor zorgaanbieders niet uitnodigend is om hiervoor een specifiek opgeleide huishoudelijke hulp aan te nemen. Voorgesteld wordt om deze vraag onderling tussen de aanbieders uit te zetten om te kijken wie de zorg op dat moment kan leveren. De vraag wordt daarnaast gesteld of kindzorg niet beter zou passen als een product binnen het contract Begeleiding.

Afspraken

Vanuit de gemeenten zal bekeken worden of het product kindzorg onder het contract BG ondergebracht kan worden als product.

5b. Toekomstige ontwikkelingen huishoudelijke hulp

Bespreking

Er wordt kort gesproken over mogelijke toekomstige ontwikkelingen binnen de huishoudelijke hulp. Onder andere wordt genoemd dat er op landelijk niveau wordt gesproken over een mogelijke inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage vanaf 2028 en het vervallen van de mogelijkheid van huishoudelijke hulp vanuit de Wmo voor iedereen die dit zelf kan betalen vanaf 2029. Wat dit betekent en hoe dit verder ingevuld wordt, is op dit moment nog niet bekend.. De aanbieders geven aan dat dit voor hen onzekerheid meebrengt. Aangegeven wordt dat het belangrijk is om de ontwikkeling goed te volgen en tijdig met elkaar het gesprek aan te gaan als er zaken (moeten) gaan veranderen.

Conclusie

Er zijn mogelijk toekomstige wijzigingen in landelijke regelgeving die invloed kunnen hebben op huishoudelijke hulp, deze zijn nog niet concreet.

5c. Declareren conform contract

Bespreking

Er wordt aandacht gevraagd voor het declareren conform contractafspraken (maandelijks declareren).

Het correct declareren van ondersteuning is met name belangrijk voor:

- begroten van de kosten
- monitoring van zorggebruik

Conclusie

Declaraties dienen te worden ingediend conform de afspraken uit het contract.

Afspraak

Aanbieders controleren intern of declaraties conform contract worden ingediend.

5d. Heronderzoeken Hulp bij Huishouden – gemeente Barendrecht

Bespreking

Binnen de gemeente Barendrecht wordt gewerkt aan heronderzoeken bij indicaties voor hulp bij het huishouden, met name bij indicaties waarin wasverzorging onderdeel is van de ondersteuning. Voor Gemeente Albrandswaard geldt ditzelfde traject.

Doel van deze heronderzoeken is onder andere:

- het beter aansluiten van ondersteuning bij de daadwerkelijke hulpvraag
- het verminderen van werkdruk voor huishoudelijke hulpen.
- Gebruik maken van aanwezige algemene voorzieningen die er steeds meer zullen komen om de druk op de zorg te verlagen.

Gemeenten Barendrecht en Albrandswaard geven aan dat hierbij rekening wordt gehouden met een overgangstermijn voor aanbieders. Aanbieders geven aan blij te zijn met de openheid hierover en met de overgangstermijn.

5e. Beschikbaarheidswijzer

Bespreking

De beschikbaarheidswijzer wordt besproken als instrument om beter inzicht te krijgen in:

- beschikbare capaciteit bij aanbieders c.q. wachttijden
- dienstverlening

Hiermee kunnen gemeenten beter sturen op:

- toewijzing van nieuwe cliënten
- spreiding van cliënten over aanbieders
- het voorkomen van wachttijden.

Gemeenten geven aan dat zij onderzoeken of zij dit instrument willen invoeren en dat daarvoor medewerking van aanbieders noodzakelijk is.

Daarnaast wordt door aanbieders gewezen om te onderzoeken of de Beschikbaarheidswijzer mogelijk ook inzicht kan geven in: capaciteit per kern of postcodegebied. Tevens noemen de aanbieders de optie om een lijst met cliënten te delen, waarop aanbieders kunnen reageren c.q. hun medewerkers kunnen inzetten.

Opmerking: Binnen de BAR gemeenten maken inwoners zelf een keuze qua aanbieder.

De Beschikbaarheidswijzer is nog niet ingevoerd. Gemeenten onderzoeken dit. Zij willen beter inzicht te krijgen in wachttijden en dienstverlening.

Besluit

Aanbieders zijn akkoord gegaan met het gebruik van de beschikbaarheidswijzer indien een gemeente daartoe over gaat en zullen hun medewerking verlenen aan de implementatie en de noodzakelijke vervolgacties om de beschikbaarheidswijzer up to date te houden.

6. Input van aanbieders

Wmo naar Wlz / doorlevering

Bespreking

Leliezorggroep geeft aan dat bij een echtpaar waarbij de cliënt met een wmo-indicatie wordt opgenomen in een WLZ-instelling de zorg wordt stopgezet. Echter, blijft de ondersteuning in veel gevallen nog nodig voor achterblijvende partner. Gemeente Barendrecht geeft aan dat er 6 weken doorgeleverd mag worden en dat er in die tijd een onderzoek wordt gedaan naar eventuele indicatie voor achterblijvende partner.

Afspraak

Ridderkerk en Albrandswaard gaan na of zij op dezelfde wijze als Barendrecht werken.

Opmerking: De drie gemeenten werken op identieke wijze.

6c. Doorleveren wmo Thuiszorgzeker

Thuiszorgzeker geeft aan in situaties waarin vanuit de gemeenten toestemming wordt gegeven om zorg door te leveren, de definitieve indicatie soms met terugwerkende kracht wordt afgegeven en lager geïndiceerd. Dit wordt mede veroorzaakt doordat onderzoeksverslagen niet tijdig door cliënten worden teruggestuurd. Dit leidt tot extra administratieve lasten en correcties bij aanbieders/gemeenten.

De gemeenten geven aan dat het uiteraard niet de bedoeling is dat na toestemming van de gemeenten voor doorleveren er bij de definitieve indicatie met terugwerkende kracht een lagere indicatie wordt afgegeven.

6d. Social Return

Bespreking

Tijdens het overleg wordt ook gesproken over Social Return (SR).

Aanbieders geven aan dat het in de praktijk lastig kan zijn om te voldoen aan de Social Return verplichtingen.

Redenen die worden genoemd zijn onder andere:

- weinig personeelsverloop binnen organisaties
- beperkte mogelijkheden om nieuwe medewerkers via Social Return trajecten te plaatsen
- relatief lage vergoedingen voor deze trajecten.

Er is een nieuwe regeling van 2024. Gecontracteerde aanbieders geven aan hier geen aanspraak op te kunnen maken omdat het contract al liep. Aanbieders vragen of het mogelijk is, dit wel aan te passen omdat de nieuwe regeling gunstiger is voor hen.

Vanuit de gemeenten wordt voorgesteld om de accountmanager SR uit te nodigen voor een toelichting op de mogelijkheden en verwachtingen.

Afspraak

Gemeenten nodigen de accountmanager Social Return uit voor het volgende FOT.

9. Rondvraag

Er wordt de vraag gesteld of er bij de gemeenten wachtlijsten zijn. Aangegeven wordt dat bij Barendrecht en Albrandswaard op dit moment geen wachtlijsten zijn. Bij de gemeente Ridderkerk zijn deze er wel.

Tot slot

De vergadering wordt afgesloten en de aanwezigen worden bedankt voor hun aanwezigheid en actieve deelname.