

# Verslag

Overlegtafel Huishoudelijke Ondersteuning (HO) – digitale sessie!

Datum: 17 juni 2024

Tijd: 10.00 – 11.00 uur

Adres: **Ms Teams**

Voorzitter: Ilse Greive

## 1. Opening

## 2. Mededelingen

- De SDD is voornemens om een nieuwe partij te contracteren tot einde van het jaar. Dit i.v.m. berichten vanuit een aanbieder die heeft aangegeven z.s.m. te willen stoppen met het leveren van HO. Een alternatief wordt t.z.t. verkend, wanneer contractering niet lukt. De reden dat er wordt overwogen om te contracteren is omdat de SDD weinig mogelijkheden ziet om de cliënten onder te brengen bij bestaande gecontracteerde partijen. Temeer daar het een aanbieder betreft die uitsluitend met ZZPers werkt en vanwege de al bestaande wachtlijsten. Deze wijze is een uitzondering op de sluiting voor toetreding. De contractering van deze nieuwe aanbieder betreft een tijdelijke oplossing om de ondersteuning aan de cliënten te continueren. Het gaat hierbij om het huidige contract tot 01-01-2025 en niet het nieuwe contract. Vanuit aanbieders komt de oproep om een dergelijke situatie in het vervolg, in het kader van transparantie, met aanbieders te delen en voor te leggen of er overname van cliënten kan plaatsvinden. Aanbieders geven aan dat er in zo'n geval snel (binnen enkele dagen) geschakeld kan worden.
- ➔ Indien er vanuit aanbieders bezwaren zijn, wenst de SDD dit uiterlijk morgen dinsdag 18 juni te vernemen via CM ([contractmanagement@drechtsteden.nl](mailto:contractmanagement@drechtsteden.nl)) of telefonisch via Matthé Raven). Als aanbieders bezwaren hebben en klanten wensen over te nemen, dan dient hierbij wel garantie te worden geboden dat de overname binnen 1,5 week gerealiseerd kan worden i.v.m. continuering zorg klant en dat hierdoor de wachttijden voor andere klanten niet zullen toenemen.
- De SDD overweegt om in de inkoopdocumenten voor de nieuwe inkoop HO een eis op te nemen waarin staat dat een aanbieder in staat moet zijn om minimaal 50 klanten te bedienen. Dit aantal hoeft bij inschrijving niet aan de orde te zijn, maar bijvoorbeeld binnen een jaar. De SDD meent dat wanneer een aanbieder nu circa 45 klanten bedient, dat zij ook in staat is om 50 klanten te bedienen.  
Waarom:
  - Bestuurlijke ideeën over beperken aantal aanbieders voor diverse Wmo contracten.
  - In het kader van CM is het niet wenselijk als bij de nieuwe contractering een heleboel kleine partijen of zzp'ers een inschrijving doen die slechts enkele klanten kunnen bedienen.

Vanuit aanbieders zijn hier geen aanmerkingen op. Wel komt een punt ter sprake m.b.t. de tarieven en de inzet van zzp'ers. Er wordt aangegeven dat de bedrijfsvoering van een partij met zzp'ers aanzienlijk verschilt van de bedrijfsvoering van een partij die werkt met medewerkers in loondienst. Er



wordt aangegeven dat in andere gemeenten wordt gewerkt met een gedifferentieerd tarief voor partijen die werken met zzp'ers. Dit tarief zou aanzienlijk lager liggen dan het reguliere tarief. Verder wordt de zorg geuit dat de input die door partijen die werken met zzp'ers wordt aangeleverd voor het berekenen van de kostprijs, niet in lijn ligt met de input van partijen die werken met personeel in loondienst. Tenslotte wordt de suggestie gegeven om bijvoorbeeld een eis op te nemen waarin een maximum percentage is bepaald voor medewerkers die niet in loondienst werken.

→ De SDD geeft aan de signalen van aanbieders ter harte te nemen en neemt e.e.a. in overweging.

**3. Verslag sessie d.d. 16 mei 2024** (zie bijlage 1)

Op pagina 2 van het verslag van de sessie op 16 mei zal toegevoegd worden: 'CAO VVT' i.p.v. 'CAO'. Verder wordt het verslag zonder wijzigingen vastgesteld.

**4. Aangepast indicatieproces** - onder voorbehoud van juridische check (zie bijlage 2)

Het stroomschema indicatieproces is na de vorige sessie op basis van de opmerkingen van aanbieders aangepast. De grootste wijziging is het inbouwen van een zogenaamde 'voorlopig of tijdelijke beschikking'. Deze term zal nog worden aangepast aangezien een voorlopige beschikking niet juridisch houdbaar is. Dit voorstel is nog onder voorbehoud van een juridische check. Door deze tijdelijke beschikking in te bouwen, ondervangt dit het probleem dat aanbieder maar twee weken de tijd zou hebben om een ondersteuningsplan (oftewel beschikking) op te stellen. In het nieuwe voorstel krijgen aanbieders zes weken de tijd om een ondersteuningsplan op te stellen. Op deze termijn van zes weken is geen tegengeluid gegeven.

Verder is er vanuit de administratieve werkgroep een aantal punten naar voren gekomen:

- In het huidige schema gaat de termijn van zes weken in op het moment dat de SDD de voorlopige beschikking naar cliënt heeft verzonden. Daarna volgen er nog twee stappen die door de SDD uitgevoerd dienen te worden. Er is in de werkgroep voorgesteld om deze stappen om te draaien. Dat wil zeggen dat de SDD eerst de productcode 301 opvoert en het onderzoeksverslag uploadt in de toewijzing en daarna de voorlopige beschikking naar cliënt wordt gestuurd. Op deze manier kan de termijn van zes weken volledig worden benut door aanbieder om het ondersteuningsplan op te stellen voor cliënt.
- Er zal worden onderzocht of het uploaden van het onderzoeksverslag in de toewijzing geen problemen oplevert in het kader van de AVG. Dit omdat de medewerkers van Verdergroep, zoals het nu beschreven staat in het proces, toegang zullen krijgen tot het onderzoeksverslag welke persoonlijke informatie bevat.
- De mogelijkheid wordt onderzocht om voor het indicatieproces een 'dummycode' in te voeren met een €0,- tarief, waarbij pas bij het verzenden van de definitieve beschikking de toewijzing met de productcode maatwerkvoorziening wordt ingevoerd. Dit om gecompliceerde instructies/constructies te voorkomen met betrekking tot de eigen bijdrage.

### **Reacties vanuit aanbieders:**

- Er wordt gewezen op de juridische houdbaarheid van het invoeren van een voorlopige beschikking. Hier wordt nog een juridische check op gedaan en daar zal t.z.t. een terugkoppeling op worden gegeven.
- Er spelen zorgen rondom de verantwoordelijkheid met betrekking tot de wettelijke termijn van twee weken tussen de aanvraag en het afgeven van de beschikking. De SDD geeft aan dat zij te allen tijde verantwoordelijk zullen blijven en niet de aanbieder. Aanbieders krijgen de bevoegdheid om te handelen namens het bestuur van de SDD, maar zonder de daarbij horende verantwoordelijkheid. De verantwoordelijkheid blijft bij het bestuur van de SDD.
- Hoe zal worden omgegaan met de wachtlijsten en het starten van de levering? In het nieuwe indicatieproces dient de cliënt al aan het begin aan te geven van welke aanbieder men de ondersteuning wenst te ontvangen. Dit levert naar verwachting een positief effect op met betrekking tot het voorkomen van cliënten die zich bij meerdere aanbieders aanmelden. Cliënten kunnen in de beschikbaarheidswijzer de actuele wachttijden van aanbieders inzien en op basis hiervan een keuze maken. Het is daarom van belang dat aanbieders deze wijzer actueel houden. Daarnaast dient in het nieuwe indicatieproces de intake vanuit aanbieder binnen zes weken plaats te vinden. Dit wil niet zeggen dat de ondersteuning dan ook gelijk moet starten. Een aanbieder mag aangeven te verwachten dat de ondersteuning na bijvoorbeeld twee of vier weken kan beginnen.
- In het kader van volledigheid kan HRC worden toegevoegd in het indicatieproces als stap in de onderzoeksfase. Deze stap heeft verder geen effect op het inhoudelijke proces.
- Er wordt de suggestie gedaan om in het schema toe te voegen wanneer cliënt wordt aangemeld voor de eigen bijdrage. Om deze reden wordt ook de mogelijkheid onderzocht om een dummycode in te voeren.

### **Bepalen bandbreedte door consulent**

In de vorige sessie werd de vraag gesteld op welke manier de Wmo consulent tot een bepaalde bandbreedte komt. Om te voorkomen dat zowel consulent als aanbieder hetzelfde werk gaan doen, zal de consulent op hoofdlijnen tot een bepaling komen en dient de aanbieder verder onderzoek te doen en de situatie specifiek in kaart te brengen. De consulent zal hiervoor tijdens het keukentafelgesprek, naast de reguliere uitvraag, gebruik maken van de volgende vijf vragen:

1. Hoe groot is de woning (hoeveel kamers/slaapkamers)?
2. Uit hoeveel personen bestaat het huishouden?
3. Met welke frequentie is de ondersteuning nodig?
4. Wat is de omvang van de beperking(en)?
5. Zijn er nog meer posten nodig?

De Wmo-consulent zal deze vragen tijdens het huisbezoek stellen en op basis van de uitkomsten zal de bandbreedte worden vastgesteld. Plusmodulen, zoals wassen en strijken vallen hier buiten.

### **Reactie vanuit aanbieders**

Het biedt meer duidelijkheid op welke wijze de consulent tot een bepaalde bandbreedte komt. Wel zal moeten worden gemonitord in hoeverre de

vastgestelde bandbreedte ook daadwerkelijk overeenkomt met de benodigde ondersteuning en of het daarom passend is. De wens bestaat om hierover met elkaar in gesprek te blijven gaan en het proces aan te passen indien nodig.

#### **5. Overgang nieuwe systeem – proces omzetting indicaties (bijlage 3)**

Er zijn ongeveer 9000 klanten die huishoudelijke ondersteuning ontvangen in de Drechtsteden. Een groot deel van deze klanten ontvangt ook daadwerkelijk de ondersteuning en voor deze klanten wordt dus actief gedeclareerd. Om deze groep administratief om te kunnen zetten in de juiste bandbreedte, is het van belang inzicht te krijgen in het huidige aantal uur ondersteuning. Hiervoor dient de SDD roosters aangeleverd te krijgen op klantniveau. Wat hiervoor nodig is per klant:

- Toewijzingsnummer;
- klantnummer;
- op regelniveau de minuten en de frequentie van levering;
- laatste declaratieperiode.

Bij de roosters gaat het om de geplande ondersteuning, niet de daadwerkelijke levering, aangezien deze kan afwijken in verband met bijv. ziekte. De SDD zal contact opnemen met aanbieder in het geval dat er onduidelijkheden ontstaan omtrent de aangeleverde informatie. Verder is de oproep gedaan aan aanbieders om een signaal af te geven op het moment dat klant zodanig vaak de ondersteuning afzegt dat er twijfel ontstaat of de ondersteuning nog wel nodig is. Dit zullen echter uitzonderingen betreffen.

Nadat de roosters zijn ontvangen wordt de groep klanten opgesplitst in leeftijdscategorie. Onlangs is er een pilot gestart in gemeente Zwijndrecht waarbij 252 klanten die een herindicatie nodig hebben, worden gescreend door HRC om te kijken of een aantal uit kan stromen via herstelgerichte ondersteuning. Mocht uit deze pilot blijken dat een groot deel van de klanten baat kan hebben bij ondersteuning vanuit HRC, dan zal HRC een rol gaan spelen in de overgang naar het nieuwe systeem door een leeftijdscategorie te screenen. Hierbij zal wel een overgangperiode worden gehanteerd, zodat zowel klant als aanbieder hierop kan anticiperen.

Het overgangsproces naar het nieuwe model dient voor 01-01-2025 rond te zijn. Aanbieders zullen pas mandaat krijgen per deze datum. Dat wil zeggen dat tot die tijd alle omzettingen, en daarmee administratieve lasten, bij de SDD liggen, aangezien de SDD de beschikkingen zal opstellen.

De uitvraag van de roosters zal in de maanden oktober, november en eventueel december plaatsvinden, om de resultaten zo actueel mogelijk te houden. De uitvraag zal in etappes gedaan worden, dus niet aan alle aanbieders tegelijk. Hiervoor zal een rooster worden opgesteld in het implementatieplan. In september zal er een soort proef plaatsvinden bij één aanbieder om tijdig te kijken of het proces eventueel moet worden bijgesteld.

#### **Reacties aanbieders:**

- Voor het aanleveren van de roosters moet een maand in principe volstaan, omdat het om de geplande ondersteuning gaat en niet de daadwerkelijke

levering. Het is dus niet noodzakelijk om een gemiddelde levering te nemen over een aantal maanden.

- De vraag werd gesteld op welke manier de beschikkingen uiteindelijk weer zullen worden aangeleverd bij de aanbieder. Als dit in bulk wordt gedaan, dienen aanbieders daar wel op voorbereid te worden. SDD komt hier op terug.
- Mochten klanten uitstromen door inzet traject van HRC, dan dienen aanbieders dat tijdig te weten in verband met het aanpassen van de roosters en inzet van de medewerkers.
- De vraag werd gesteld of medewerkers van aanbieders een training aangeboden krijgen over het vaststellen van het aantal minuten ondersteuning in de bandbreedte. De SDD onderzoekt de mogelijkheden om een training of informatiesessie aan te bieden, zodat er een eenduidige werkwijze kan worden gehanteerd door aanbieders.

## 6. Samenvatting afspraken en vervolgacties

1. Bezwaren tegen tijdelijke contractering nieuwe aanbieder: **uiterlijk dinsdag 18 juni melden via contractmanagement SDD**, inclusief de garantie dat er geleverd kan worden binnen 1,5 week en dat de wachttijden voor overige klanten hierdoor niet toenemen.
2. Indicatieproces:
  - o het indicatieproces zal juridisch worden gecheckt en dit zal worden teruggekoppeld aan aanbieders.  
*20/6: inmiddels heeft de SDD de uitkomsten van de juridische check ontvangen. Er zijn geen onoverkomelijke bezwaren of risico's. Dit betekent dat er vooralsnog geen aanpassingen gedaan zullen worden in het geschetste proces (m.u.v. de besproken aanpassingen n.a.v. administratie werkgroep).*
  - o Aanpassingen/suggesties n.a.v. werkgroep administratief proces worden verwerkt.
  - o Voor de volledigheid wordt toegevoegd dat in de onderzoeksfase HRC ook een rol heeft.
3. Omzettingen:
  - o Voor de omzetting van de indicaties worden in okt/nov en evt in dec de roosters van één maand (geplande periode) in etappes bij aanbieders uitgevraagd. Rooster hiervoor volgt.
  - o *Aanvullend op hetgeen besproken tijdens FOT HO d.d. 17/6: Er zal, naast de uitvraag van de roosters, tegelijkertijd ook uitgevraagd worden bij welke klanten er wordt gewassen en gestreken en zo ja, hoe vaak. De SDD heeft deze info nodig, omdat d per 2025 moet worden bepaald of er een aparte module geïndiceerd moet worden. Klanten moeten hierover geïnformeerd worden door de SDD (in principe zijn deze activiteiten vanaf 2025 alleen nog via de algemene voorziening beschikbaar).*
  - o In september zal er een proef met één aanbieder plaatsvinden m.b.t. het uitvragen van de roosters voor de omzetting van de indicaties.
  - o Er zal worden onderzocht op welke manier de beschikkingen weer terug worden aangeleverd bij de aanbieders door de SDD.
4. Implementatie: er zal een training/informatiesessie worden aangeboden voor medewerkers van zorgaanbieders m.b.t. toelichting nieuwe systeem

(o.a. bepalen van het aantal minuten ondersteuning in de toegekende bandbreedte, indiceren en beschikken).

## **7. Rondvraag**

- Er wordt gevraagd hoe het zit met het verzenden van de beschikkingen door de aanbieders en de portokosten die hierbij komen kijken. Besproken is dat het ondersteuningsplan tegelijkertijd de beschikking is, dus dat daar geen extra document voor hoeft te komen. Nu maken aanbieders ook een ondersteuningsplan en bieden deze eventueel online aan of verzenden deze naar de klant. Hier verandert dus in principe niets in qua extra kosten.
- De vraag wordt gesteld of aanbieders klanten mogen weigeren in het geval er lange wachtlijsten zijn in postcodegebied van de klant. Dit mag niet, aangezien aanbieder een leveringsverplichting heeft. Om deze reden is het van belang om de beschikbaarheidswijzer actueel te houden, zodat klanten van te voren al inzicht hebben in de wachttijden bij aanbieder en op basis hiervan een keuze kunnen maken.

## **8. Afsluiting**