

Fysieke overlegtafel Hulp bij het huishouden, 14 november 2017

Aanwezig: M. Valk (Activite), F. Haasnoot (DSV), L. de Haas (DSV), W. Bloot (DSV), M. Stoel (Lelie Zorggroep), M. v. Rietschoten (Lelie Zorggroep), N. Plasmeijer (Groenoord Zorgt), R. v.d. Pijl (TZorg), M. v.d. Berg (Gem. Katwijk), A. van Galen (Gem. Katwijk), J. van Duijn (Gem. Katwijk), L. v.d. Heijden (Gem. Katwijk), C. Baak (Gem. Katwijk), A. de Roode (Gem. Katwijk), C. van Tongeren (Gem. Katwijk), H. v.d. Veer (Gem. Katwijk).

1. Opening

Hélène van der Veer, Teamleider Zorg bij de gemeente, heet alle aanwezigen welkom. Alfa & Zorg en Sparkles hebben zich afgemeld.

Hélène complimenteert alle thuiszorgorganisaties dat de overgang naar de resultaatgerichte maatwerkvoorziening goed is verlopen. Het was voor alle partijen een grote klus. Het is niet altijd makkelijk (geweest) om vooral de oudere cliënten duidelijk te maken hoe de regeling werkte en wat dat voor hen betekende. Er moeten oude patronen doorbroken worden. Ook de hulpen moeten nog wennen aan de nieuwe werkwijze. Het begint nu langzaam te landen. De verwachting is dat het ongeveer nog 2 maanden duurt voordat iedereen eraan gewend is. Aanleiding voor deze operatie was destijds een aanwijzing van het Rijk. De gemeente heeft inmiddels 850 keukentafelgesprekken gevoerd. Op dit moment worden de laatste klanten met Hulp bij het huishouden met begeleiding bezocht voor een keukentafelgesprek. Dit kost meer tijd omdat de indicatie complexer is.

2. Stand van zaken

Nog niet alle zorgaanbieders hebben de ondersteuningsplannen klaar. De klanten die het betreft ontvangen totdat hun plan gereed is dezelfde hoeveelheid hulp als voorheen. Naar verwachting zijn half november alle ondersteuningsplannen gereed.

Klanten van DSV willen niet altijd hulp in de middag. DSV heeft echter wel voldoende ruimte in de middag. Klanten die per se hulp in de ochtend willen, kunnen overstappen naar een van de andere zorgaanbieders die nog voldoende ruimte hebben.

3. Facturering & CAK

Knelpunten:

-de combinatie van hulp bij het huishouden en begeleiding (andere deelovereenkomst) is soms nog lastig om te factureren;

- klanten hulp bij het huishouden met begeleiding die nog geen indicatie hebben, zijn voor de zorgaanbieder arbeidsintensiever;

- Het gebeurt dat de papieren DVO al ontvangen is, maar er nog geen i-wmo 301 bericht binnen is. Jacco van Duijn zal dit met Sebastiaan Verkade uitzoeken;

- I-wmo berichten uit Katwijk komen bij DSV niet aan, maar berichten uit Lisse wel. Verzoek aan Sebastiaan om Pink/Civision te vragen een keer bij DSV op kantoor langs te gaan.

Hélène geeft aan dat zorgaanbieders nog kosten in rekening kunnen brengen voor de extra uren die ze hebben besteed aan het opstellen van de ondersteuningsplannen. Enkele aanbieders geven aan hier mee te wachten totdat alle plannen opgesteld zijn, zodat zij een totaaloverzicht hebben van de werkzaamheden.

De gemeente heeft vandaag een gesprek gehad met het CAK over facturering. Klanten krijgen van het CAK geen factuur met daarop uren. Er zijn weken op te zien met daarachter een '1'. Die '1' staat voor '1 arrangement geleverd'. Die '1' staat dus niet voor het aantal geleverde uren. Het is belangrijk dat zorgaanbieders dit intern ook uitleggen, want naar verwachting roept dit vragen op bij klanten.

De meeste klanten gaan een eigen bijdrage van 17,50 euro per 4 weken betalen. Dat betekent dat zij minder dan voorheen gaan betalen. Ongeveer 10% van de klanten gaat meer betalen. Zij zullen een eigen bijdrage van 90 euro of meer krijgen. Klanten krijgen in december hun eerste rekening van het CAK.

Een voorbeeld van het CAK zal op de webpagina van de gemeente geplaatst worden (zie ook agendapunt 6).

Het is waarschijnlijk dat het kabinet besluit dat in 2019 de eigen bijdrage Wmo zal veranderen. Iedereen zal dan hetzelfde gaan betalen, namelijk 17,50 euro per 4 weken.

4. Communicatie

De gemeente stuurt af en toe mails met informatie naar de zorgaanbieders. Soms wordt die informatie intern niet goed doorgeleid.

Andersom gebeurt het ook dat consulenten oude contactgegevens gebruiken. Het is belangrijk dat zij steeds de meest actuele lijst met contactgegevens gebruiken, de gemeente brengt dit onder de aandacht van de consulenten.

De gemeente heeft er voor gekozen om alle binnenkomende telefoontjes via het callcenter te laten lopen. Vaak zijn consulenten op pad en daardoor niet bereikbaar. Door een callcenter in te richten, kan er een bericht worden achtergelaten voor de betreffende consulent om contact op te nemen. Het kan als onprettig ervaren worden dat er niet direct naar een medewerker gebeld kan worden. Een mogelijke oplossing is het sturen van een e-mail en vragen of de medewerker even belt.

5. Monitoring

De gemeenteraad heeft gevraagd om de Hulp bij het Huishouden te monitoren. De beleidsmedewerkers, contractmanagers en Hélène hebben hiervoor een conceptplan met concrete acties opgesteld. Eén van de acties is een klanttevredenheidsonderzoek in de vorm van een telefonische enquête die in 2018 onder een deel van de klanten (10%) gehouden zal worden. Het zullen klanten van alle aanbieders zijn en hen zal gevraagd worden naar het behaalde resultaat. De interviews worden in maart of februari van 2018 gehouden, omdat dan de klanten gewend zijn aan de nieuwe regeling.

Er staan prestatie indicatoren in het contract. De gemeente gaat kijken hoe zo veel mogelijk gevraagde gegevens uit de systemen gehaald kunnen worden. Een aantal gegevens, zoals klachtenrapportages, kan niet uit de systemen gehaald worden. Aanbieders zijn wel verplicht deze te leveren. Hiervoor neemt de gemeente indien nodig contact op met de aanbieders.

6. Website

Op de website van de gemeente is een pagina ingericht voor de huidige aanbieders van hulp bij het huishouden en potentiële aanbieders: <https://www.katwijk.nl/werk-en-inkomen/ondernemen/inkoop-en-aanbesteding/contracten-hulp-bij-het-huishouden/>

Op deze pagina staan o.a. het COB contract, de deellovereenkomst, tarieven, werkafspraken en de notulen van de fysieke overlegtafel. Ook staat er een formulier waarop u een voorstel, idee of signaal kunt achterlaten.

Geadviseerd wordt om de pagina regelmatig te bezoeken en de link op te slaan.

7. Rondvraag

Curadomi (Lelie Zorggroep) heeft een aantal 301 berichten ontvangen die niet voor Curadomi maar voor andere aanbieders bestemd zijn. Die klanten schijnen wel hulp te ontvangen, maar het 301 bericht is niet correct en Curadomi heeft nog geen intrekkingen ontvangen. Aan Sebastiaan zal gevraagd worden hier naar te kijken en Curadomi hierover te berichten.

De gemeente wil graag van de aanbieders weten waarom niet altijd het standaard ondersteuningsplan, dat is aangeleverd, gebruikt wordt. Aanbieders die voor meerdere gemeenten werken hebben de diverse voorbeeld-ondersteuningsplannen in elkaar geschoven en één exemplaar gemaakt dat ze overal gebruiken. De gemeente vraagt hen er alert op te zijn dat bepaalde werkzaamheden bij sommige gemeenten wel en bij andere niet geïndiceerd worden.

Groen Noord Zorgt was tot voor kort nog niet bekend met de mogelijkheid dat losse uren zonder arrangement geïndiceerd konden worden. Dit komt ook niet vaak voor. Het zal voornamelijk worden ingezet bij kindverzorging en mantelzorgondersteuning. Er kan maximaal 40 uur kindverzorging ingezet worden. Daardoor worden deze losse uren niet met een arrangement gecombineerd, want dan kan je boven de 40 uur uitkomen.

DSV vraagt zich af wat de snelste weg is om aan te geven dat een arrangement onvoldoende is. Dan kan een meldingsformulier ingediend worden of men kan het Samenlevingsloket bellen. Daar zal een mutatie opgeboekt worden. Als het om een spoed-situatie gaat, is het verstandig om dit aan te geven en uitleg te geven wat de spoedsituatie behelst. De gemeente zal zorgen dat de medewerkers op het Samenlevingsloket een spoedaanvraag direct doorgeven aan een consulent of kwaliteitsmedewerker.

De gemeente verneemt het graag als een klant voor langere tijd opgenomen wordt. Het zou mooi zijn als de klant of mantelzorger dit zelf doorgeeft maar dat lukt niet altijd.

DSV vraagt zich af hoe lang het duurt voordat er een toewijzing na een aanvraag afgegeven wordt. De gemeente heeft wettelijk 8 weken om een aanvraag af te handelen. Meestal zal het echter korter zijn, maar de laatste tijd zijn er achterstanden. De DVO naar de aanbieder en de beschikking naar de klant gaan dezelfde dag de deur uit.

8. Afsluiting en vergaderdata

De nieuwe vergaderdata in 2018 zijn 29 mei en 13 november, van 14:00 tot uiterlijk 15:30 uur. Hélène sluit de vergadering en dankt alle aanwezigen voor hun komst en inbreng.
