**FYSIEKE OVERLEGTAFEL HULP BIJ HET HUISHOUDEN, KATWIJK 12 NOVEMBER 2019**

Aanwezig: Activite (Francis Eijsackers), Alfa en Zorg (Roger van Huystee), Groenoord (Niels Plasmeijer), Curadomi/Lelie Zorggroep (Christa Lubben), Sparkles (Yvonne Jongeleen, Monique Heemskerk), T-Zorg (Astrid Gort), Allerzorg (Mariette v.d. Zouw), DSV (Marja de Bruin).

Van de gemeente Katwijk aanwezig: M. Kessen – de Wit, L. v.d. Heijden, E. Jagers, J. Smak-Gregoor, M. v.d. Berg, A. de Roode, C. v. Tongeren.

1. **Opening**

Mirjam Kessen- de Wit, teamleider Team Zorg, zit vandaag voor. Zij opent de vergadering.

1. **Mededelingen**

Er zijn geen mededelingen.

1. **Verslag vorige vergadering op 28 mei 2019**

Er zijn geen opmerkingen op de notulen.

1. **Stand van zaken wachttijden, personeelstekort, aanwas klanten**

Alle aanwezige aanbieders geven aan wat de stand van zaken is:

Activite: de situatie met betrekking tot personeelswerving is niet veranderd. In de regio Duin- en Bollenstreek en Katwijk is moeilijk aan personeel te komen. Aanbieders vissen in dezelfde vijver. Het is niet duidelijk wat de oorzaak is. Er is al van alles bedacht om kandidaten te bereiken, maar dit levert nauwelijks resultaat op. Er kan zorg geleverd worden, maar er is een wachttijd van 4 weken. Er kan gebruik gemaakt worden van hulp op zaterdag en in de avond, maar er is dan geen back-up vanuit het kantoor van Activite. Het werken op zaterdag wordt vooral gedaan door de vaste krachten in de vorm van overwerk. De cao geeft een tegenstrijdige prikkel: per half jaar moeten extra uren afgerekend worden, tenzij er andere afspraken over zijn gemaakt.

Alfa en Zorg: herkent zich in het door Activite geschetste beeld. Met veel inspanning lukt het om personeel te vinden, maar dit wordt steeds minder. Men benadert ook andere doelgroepen (jongeren en studenten) en mensen die maar 8 uur willen werken. Het blijken echter druppels op een gloeiende plaat. Het probleem ligt aan beide kanten, want huidig personeel gaat over naar andere zorgaanbieders, ook buiten de sector. De wachttijd voor klanten is 2 weken.

Groenoord: Herkent het beeld ook. Het tweewekelijkse contact met Caroline van Tongeren is prettig. Het werven van studenten lukt nauwelijks. Groenoord probeert dit op te lossen met vaste krachten die meer willen werken en flexwerkers die meer ruimte bieden. De zomer was een moeilijke periode qua personeel. Op dit moment zit Groenoord wat ruimer in het jasje, er is hier en daar iets meer ruimte. Er is plek, al is het niet veel.

Lelie Zorggroep/Curadomi: het verhaal is herkenbaar. Lelie heeft momenteel geen wachttijden meer en heeft weer wat ruimte.

Sparkles: Sluit zich aan bij het verhaal. Sparkles heeft goede ervaring met ‘Young Capital’ die in de zomer 7 goed gescreende studenten leverden. Er is op dit moment krapte, maar enige ruimte is er wel.

TZorg: heeft dezelfde ervaring. Er is geen wachttijd, maar ook geen ruimte voor nieuwe cliënten. Toevallig is Tzorg bezig met een sollicitant.

Allerzorg: herkent het beeld ook. Er is geen wachttijd.

DSV: herkent het geschetste beeld ook. Er is beperkte ruimte, behalve in de wijk Westerhaghe. Daar kunnen geen klanten aangenomen worden.

Mirjam van Kessen geeft aan dat de aanwas van klanten naar aanleiding van de invoering van het abonnementstarief tot en met de zomer opliep, maar inmiddels weer afvlakt. Over het hele jaar is een toename van klanten van 20% te zien. We verwachten niet dat het percentage in de rest van het jaar nog gaat stijgen. Consulenten hebben dagelijks onderling overleg en stemmen af bij welke aanbieder ruimte is, hiermee is de communicatie met de aanbieders zo efficiënt mogelijk.

De consulenten doen aan verwachtingenmanagement en geven bij de klanten aan wat de mogelijkheden zijn en wat de consequenties zijn als de cliënt niet flexibel wil zijn. Sommige aanbieders herkennen niet dat klanten er reeds op gewezen zijn dat ze hun verwachtingen moeten bijstellen. Cliënten accepteren niet wat er geboden wordt.

Activite stelt voor dat als er 3 uur hulp nodig is en de aanbieder heeft geen 3 uur beschikbaar, vraag dan of er 2 uur beschikbaar is. Dan kan de hulp alvast starten en later worden uitgebreid. Uiteraard wordt het geleverde aantal uren in rekening gebracht. De aanbieder weet van te voren niet wanneer de uren uitgebreid kunnen worden, dit wordt per casus bekeken en geprioriteerd.

Aanbieders geven telefonisch of per mail aan Caroline van Tongeren door wanneer zijn een cliëntenstop hebben. Zij geeft dit intern door aan de consulenten. Het eerder ingevoerde beschikbaarheidsoverzicht op google.docs werkt niet en wordt opgeheven.

1. **Abonnementstarief en aanlevering**

De gemeente is druk bezig om het proces voor aanlevering bij het CAK per 1 januari 2020 in te richten. We verwachten dit op tijd gereed te hebben, maar zijn afhankelijk van ICT.

**De eigen bijdrage wordt geïnd per maand, maar de facturatie blijft per 4 weken.** Deaanpassing van de periode van facturatie van 4 weken naar een maand (Standaard administratie protocollen) is een jaar uitgesteld naar 1 januari 2021.

Het verloningssyteem van Alfa en Zorg is per 4 weken. Er is tijd nodig om dit aan te passen, dus het jaar uitstel is fijn. Helaas hebben enkele gemeenten een voorschot genomen en hebben de periode nu al aangepast. De verschillen tussen gemeenten zijn lastig.

Liesbeth van der Heijden geeft aan dat het startbericht ‘305’ voor de gemeente erg belangrijk wordt, dit is de datum die de gemeente moet doorgeven aan het CAK. De gemeente wordt daarin afhankelijk van de aanbieders. Alfa en Zorg geeft aan dat de 305 nu al verstuurd wordt, maar dat ze niet kunnen zien of die aankomt. Marijke van den Berg zal dit nagaan.

1. **Tarievenindexering**

Het tarief wordt in 2020 met 2,8% geïndexeerd. TZorg merkt op dat niet alle arrangementen met dit percentage stijgen. Marijke van den Berg legt uit dat dit komt omdat de tarieven deelbaar moeten zijn door 60.

TZorg merkt op dat de indexering aan de magere kant is en de CAO-verhoging hierin niet is meegenomen. De voorzitter geeft aan dat de gemeente geen financiële ruimte heeft om dit nu mee te nemen. Ze is bereid hier volgend jaar weer naar te kijken. We kijken ook naar wat hier landelijk over beslist wordt. Er wordt gesproken over een landelijke indexeringsbepaling. We wachten de uitkomsten van die discussie af en kijken dan of we die kunnen volgen. In het contract is afgesproken dat we werken met de CPI index. Hier hebben de aanbieders ook voor getekend.

Alfa en Zorg wil het beroep aantrekkelijk maken en dit vraagt om een passend salaris. Alfa en Zorg vindt dit een gedeelde verantwoordelijkheid van de aanbieders en de gemeente. Het personeel is vaak ook inwoner van Katwijk. Als we uit blijven gaan van de huidige afspraken gaan de aanbieders achter lopen, aldus Alfa en Zorg. Het risico is dat de wachttijden oplopen. De aanbieders spreken hun zorg hierover uit. Er moet ook sprake zijn van fatsoenlijk werkgeverschap.

De voorzitter sluit af door aan te geven dat zij alle input gehoord heeft en deze intern te bespreken.

1. **DVO’s versturen/ontvangen/lezen**

Tijdens de vorige Fysieke Overlegtafel is besproken dat aanbieders vaak de DVO niet lezen, maar uitgaan van iWmo. DVO’s worden beter gevuld, want iWmo is technisch nog niet ingericht op aanvullende informatie (door de beperking van het aantal tekens kan hier weinig informatie in gezet worden). De gemeente heeft nog geen tijd gehad om dit op te pakken, maar wil dit alsnog doen.

Een deel van de aanbieders gebruikt de DVO’s wel. Dit gaat al een stuk beter, al komen DVO’s soms later aan dan het iWmo-bericht. Soms is de hulp dan al gestart. Vanwege het feit dat de gemeente Katwijk/cluster Samenleving op een nieuwe manier gaat werken vanuit wijkteams per 1 januari a.s. is besloten om in 2020 te onderzoeken of de DVO mogelijk kan worden afgeschaft en het iWmo-bericht hiertoe beter gevuld kan worden.

Consulenten die mee willen naar het eerste bezoek aan de klant, wordt verzocht dit niet meer in de DVO aan te geven maar even te bellen met de aanbieder.

1. **Rondvraag**

Er is geen input voor de rondvraag. De voorzitter sluit de vergadering en dankt alle aanwezigen voor hun komst.

De data voor de Fysieke Overlegtafels van volgend jaar worden zo snel mogelijk gecommuniceerd.

De volgende Fysieke Overlegtafel staat gepland voor 12 mei 2020.