

Notulen



Notulen Fysieke Overlegtafel Huishoudelijke ondersteuning

Datum: 27 maart 2025

Tijd: 15.00-17.00 uur (inloop vanaf 14.45 uur)

Adres: VK1 Stads Kantoor gemeente Dordrecht, Spuiboulevard 300

Voorzitter: Ilse Greive

1. Opening

Er is toestemming voor het maken van een geluidsopname (t.b.v. maken van het verslag).

2. Kennismaking nieuwe HO-partners

3. Mededelingen

a. Bijeenkomsten overlegtafel HO 2025 en deelnemers

- Bijeenkomsten 2025 zijn ingepland en data zijn gedeeld per mail. Volgende bijeenkomsten zijn ingepland op de Noordendijk 248 Dordrecht bij Bedrijfsvoering Drechtsteden, in de conferentieruimte.
- Voor de bijeenkomst van vandaag zijn bij uitzondering 2 deelnemers toegestaan, maar in het vervolg gelieve 1 vertegenwoordiger per organisatie afvaardigen.

b. Documenten overlegtafels HO op [website SDD](#)

- Documenten overlegtafels HO zijn terug te vinden op de website SDD
- Voor het verslag van de laatste FOT in 2024 wordt verwezen naar de website.

c. Aandachtspunt: adres op ondermandaat – geen privé adres!

- Er wordt nogmaals benadrukt dat er geen privé adres moet worden ingevuld op de ondermandaten maar altijd het hoofdadres van de organisatie.

d. Aanwezigheid cliënt tijdens ondersteuning – suggestie: opnemen in OP

- Er zijn vragen gesteld over de noodzaak van de aanwezigheid van de client tijdens de ondersteuning. Hier is geen beleid op gemaakt door de SDD, maar het is wat de SDD betreft prima om hier iets over op te nemen in de beschikking (OP). Hier kan de client dan altijd op worden aangesproken.

e. Interne communicatie zorgaanbieder n.a.v. gemaakt afspraken FOT

- Met name de eerste maanden van dit jaar is gebleken dat de veranderingen rondom de nieuwe werkwijze HO niet bij alle aanbieders op de juiste plek in de organisatie terecht is gekomen. De veranderingen zijn groot, dus het is ook begrijpelijk. Er wordt aandacht gevraagd voor de noodzaak om informatie goed in de organisatie te delen met afdelingen/ teams waarvoor dit relevant is.

f. Ontwikkeling SLA HO in 2025

- Kwaliteitsafspraken worden dit jaar nader gedefinieerd en ontwikkeld. Deze zullen in de kern lijken op de SLA in het vorige contract. Een

voorbeeld zal alvast gedeeld worden zodat ook nieuw gecontracteerde aanbieders hiervan kennis kunnen nemen.

- Het onderwerp SLA wordt geagendeerd voor de volgende FOT in juli.
- g. Parkeerkosten en reiskosten: niet bij klanten in rekening brengen
 - Voor zover daar misverstanden over bestaan: parkeerkosten en reiskosten kunnen niet in rekening worden gebracht bij de klant. De reiskosten zijn verdisconteerd in het tarief.
- h. Cliëntenstop
 - De SDD merkt dat een cliëntenstop soms zonder overleg met de SDD wordt ingevoerd. Het is begrijpelijk dat dit in de huidige arbeidsmarkt soms nodig is, maar het moet altijd een tijdelijk karakter hebben. Een cliëntenstop wordt altijd in samenspraak met de SDD bepaald waarbij ook besproken zal worden welke maatregelen getroffen worden om de cliëntenstop tot een minimum te beperken.
- i. Wijzigingen cao vvt per juli 2025 en per juli 2026
 - Begin deze maand is een akkoord bereikt over de cao vvt. Deze is nog niet door de achterban geaccordeerd. Er komen naar verwachting twee loonsverhogingen: in juli 2025 en in juli 2026. Contractueel is bepaald dat deze zo spoedig mogelijk worden verwerkt in de HO tarieven. Hopelijk is tijdig een nieuwe rekentool van Berenschot beschikbaar, zodat de tarieven voor 1 juli as. kunnen worden berekend. Aanbieders zullen hierover per e-mail worden geïnformeerd.
- j. Communicatie – overzicht contactpersonen SDD
 - Na afronding van het inkoopproces kwamen nog steeds veel vragen richting Inkoop. Er is een overzicht gemaakt van welke contactpersoon/afdeling per onderwerp kan worden benaderd. Dit overzicht wordt met het delen van de afspraken meegestuurd.

4. Ervaringen uitwisselen nieuwe bandbreedtesysteem HO

- a. Stroomschema indicatieproces HO (zie bijlage I)
 - Stroomschema is doorgenomen en toegelicht.
 - Er zaten aanvankelijk wat hickups in het proces. Dit zat 'm vooral in het moment van uploaden van het ondersteuningsplan door de aanbieder, waarbij er geen signaal binnenkwam bij de SDD. Dit is inmiddels opgelost. Het enige waar nog tegenaan wordt gelopen is dat het OP regelmatig niet volledig is. Niet volledig = geen beschikking. Dit betekent een grote zoekklus. Het gaat dan bijvoorbeeld om verkeerde data in het ondersteuningsplan.
 - Omdat het ondersteuningsplan ook de beschikking is (dus een formeel document) is correcte vermelding van de data op OP/beschikking van groot belang.
 - Er is een procesbeschrijving van het indicatie proces opgesteld "Route HO-proces in bandbreedte". Hierin staat wat er precies verwacht wordt, welke data van belang zijn, wat moet worden gecommuniceerd in de beschikking. Dit proces wordt op korte termijn gedeeld met contactpersonen FOT HO, maar separaat ook met medewerkers van de uitvoering.

- Door aanbieders wordt aangegeven dat regelmatig data in het onderzoeksverslag ontbreken. Het format onderzoeksverslag is al aangepast hierop. Het betreft nu een "harde" vraag die ingevuld moet worden door de consultant.
- Er wordt door de SDD een oproep gedaan om het vooral te laten weten waar men nog tegenaan loopt, zodat het proces verder verbeterd kan worden.
- Als er noodzakelijke stukken ontbreken, kan het niet door de SDD worden geëxporteerd. Als de kortdurende indicatie dan is verlopen, dan zorgt dit voor problemen. Bij het uploaden van de beschikking <6 weken wordt de lange beschikking aansluitend op afsluiting korte beschikking afgegeven of zoveel eerder als mogelijk is.
- Advies is om bij problemen in het berichtenverkeer contact op te nemen met de Vergroep.
- Verzendsdatum beschikking mag in de toekomst liggen, maar zo kort mogelijk op datum van de daadwerkelijke verzending. Vanaf deze datum gaat namelijk de bezwaartermijn lopen voor de klant.
- Er is een aantal klanten gesproken die dachten dat er al geleverd werd binnen de kortdurende indicatie. Men vraagt zich af of dit duidelijk in de brief staat? SDD gaat de tekst nogmaals kritisch doornemen t.b.v. het managen van verwachtingen bij klanten.

b. Normenkader i.r.t. bandbreedtes

Ervaringen gebruik normenkader

- Aanbieder geeft aan dat wanneer het normenkader strikt wordt aangehouden, het vaak niet overeen komt met de bandbreedte die de consultant heeft vastgesteld. De consultants doen de berekening anders dan aanbieders. Er wordt afgesproken om in kleiner comité hierover door te praten op basis van signalen op klantniveau die per email kunnen worden doorgegeven bij CM SDD: contractmanagement@rechtsteden.nl. Vooralsnog wordt dit gemeld door Lelie, Aafje en Vlijtig Liesje. Zij zullen zich melden bij CM.

Bijgestelde normtijden wasverzorging normenkader

- Het inkoopmodel is gebaseerd op het HHM-normenkader met uitzondering op het onderdeel wasvoorziening. Dit was toen nog niet vastgesteld door de Centrale Raad. Afgelopen januari heeft de Centrale Raad met enkele kleine aanpassingen het normenkader op dit onderdeel goedgekeurd. Voor nu voert de SDD geen wijzigingen door op dit onderdeel in het model. Komende tijd zal de SDD bezien of en zo ja hoe dit aangepast moet gaan worden. Waarschijnlijk kan hier bij de volgende FOT HO in juli iets over worden gedeeld.

c. Beschikkingen

i. Intrekken oude beschikking bij nieuwe beschikking - aanpassing format OP/ indicatie

- Wanneer bij een herindicatie de bandbreedte wijzigt, is het nodig dat de klant op de hoogte wordt gesteld van de nieuwe beschikking. Bij het afgeven van een nieuwe beschikking is het voor de rechtszekerheid noodzakelijk dat het oude besluit wordt ingetrokken. Dit kan door het opnemen van een zin: "Met dit (nieuwe) besluit

komt een eventueel voorgaand besluit te vervallen.” Het format OP zal door de SDD worden aangepast en worden gedeeld.

- Op dit moment zijn nog ongeveer 200 toewijzingen – door verschillende oorzaken – niet omgezet. Er wordt door de SDD hard aan gewerkt om dit zo snel mogelijk in orde te maken. Het verzoek is om bij twijfel (nogmaals) een lijst aan te leveren bij Contractmanagement (contractmanagement@rechtsteden.nl). Vermeld daarop wat bij de nieuwe toewijzing het aantal minuten per week is en of er sprake is van was/strijk.

ii. Brief SDD bij beschikkingen bij aflopende herindicaties

- Wanneer een indicatie afloopt wordt de klant daar 6 weken van tevoren op geattendeerd d.m.v. een brief met hierin het verzoek contact op te nemen met de SDD. Als er qua inhoud niets wijzigt zal de SDD de beschikking verlengen en opsturen naar de klant. Er hoeft in dat geval geen nieuw ondersteuningsplan te worden opgesteld. Als dit voor de einddatum van de aflopende indicatie gedaan kan worden hoeft er geen nieuw besluit te worden geëxporteerd maar wordt de einddatum van de aflopende toewijzing aangepast.

d. Ondertekening OP door cliënt niet noodzakelijk

- Het ondersteuningsplan/indicatie is een besluit i.h.k.v. bestuursrecht. Hier hoeft de klant geen akkoord op te geven. Ondertekening van het ondersteuningsplan is daarom niet nodig. Is de klant niet akkoord, dan kan de klant bezwaar aantekenen. E.e.a. zal nogmaals ook onder de aandacht van de consultants worden gebracht.

e. Klanten op wachtlijst 2024

- Klanten op de wachtlijst 2024 kunnen niet administratief worden omgezet. Bij betreffende klanten wil de SDD eerst de bandbreedte bepalen. Een oproep aan de aanbieders is om in die gevallen niet op huisbezoek te gaan voordat de bandbreedte door de SDD is afgegeven. Neem in betreffend geval contact op met de Wmo. Ditzelfde geldt wanneer er al een indicatie is afgegeven in 2024 op basis van het vorige systeem, maar waarvoor nog geen aanmelding zorg is gedaan (de ondersteuning is nog niet gestart). Oproep om - als deze klanten aan de beurt zijn - contact op te nemen met de Wmo afdeling en pas op huisbezoek te gaan als de kortdurende beschikking binnen is met de toegekende bandbreedte.

f. Wekelijks digitaal vragenuurtje

- Er wordt veel gebruik gemaakt van het wekelijkse vragenuurtje. Aanbieders verzoeken om deze Teams meetings op te nemen, zodat ze eventueel later teruggekeken kunnen worden door medewerkers die niet aanwezig kunnen zijn.

5. Ontwikkelingen was- en strijkservice regio

Op dit moment zijn er 2 was- en strijkservices in de regio: van Werkvisie De Hoop en van Drechtwerk Actief. Deze hebben allebei nog capaciteit over. Er wordt nog gekeken naar een redelijk aantal minuten die in mindering kan worden gebracht op de indicatie. Binnenkort wordt gestart met HO-cliënten uit

Alblasserdam, Dordrecht en Zwijndrecht (Sliedrecht en Hardinxveld-Giessendam nog niet) die nu nog was- en strijk hebben in de thuissituatie. Deze cliënten zullen worden overgeheveld naar de was- en strijkservice. Het heeft de voorkeur om met die cliënten te beginnen die binnen dezelfde bandbreedte zullen blijven wanneer de was/strijk uit de indicatie gehaald wordt. In de loop van het jaar wordt het dan verder uitgerold. Er wordt nog gekeken naar het openen van een was- en strijkservice in Sliedrecht en Hardinxveld. Dat heeft nog wat tijd nodig.

6. Samenvatting afspraken en vervolgacties

1. Kwaliteitsafspraken t.b.v. SLA worden dit jaar nader gedefinieerd en ontwikkeld. Een voorbeeld zal reeds door CM SDD gedeeld worden, zodat nieuw gecontracteerde aanbieders hiervan kennis kunnen nemen.
2. Een evt. clientenstop altijd in samenspraak met CM SDD (contractmanagement@drechtsteden.nl).
3. Aanbieders zullen, wanneer cao wijzigingen formeel zijn vastgesteld, per e-mail worden geïnformeerd door CM SDD over aanpassing van de tarieven.
4. Overzicht contactpersonen SDD wordt per email gedeeld.
5. Procesbeschrijving indicatie proces opgesteld "Route HO-proces in bandbreedte" wordt door de SDD gedeeld via email met de contactpersonen van de FOT HO en separaat met medewerkers van de uitvoering.
6. Het communicatiebericht naar klanten m.b.t. de kortdurende indicatie zal door de SDD onder de loep worden genomen t.b.v. het managen van verwachtingen (tijdens kortdurende indicatie wordt nog geen HO geleverd).
7. Meld je bij CM SDD wanneer er problemen worden ervaren m.b.t. de afgegeven bandbreedte en de berekende minuten volgens het normenkader. Geef hierbij informatie op klantniveau door.
8. In het format ondersteuningsplan/beschikking zal een zin toegevoegd worden m.b.t. het evt. intrekken van een voorgaand besluit. Het aangepaste format OP/beschikking zal worden gedeeld met aanbieders.
9. Klanten op de wachtlijst die geïndiceerd zijn volgens het oude systeem en die nog geen bandbreedte toegekend hebben gekregen, dienen door aanbieders bij de Wmo in een overzicht aangeleverd te worden (in bulk indien mogelijk). Aanbieders worden gevraagd om niet op huisbezoek te gaan als er nog geen bandbreedte is bepaald door de Wmo.
10. Het wekelijkse vragenuurtje zal in het vervolg worden opgenomen via Teams, zodat dit teruggekeken kan worden.
11. De was- en strijkservice zal op korte termijn worden uitgerold voor HO-klanten uit Alblasserdam, Zwijndrecht en Dordrecht die nu was/strijk in de indicatie hebben, maar waarbij het eruit halen geen effect heeft op de bandbreedte. In de loop van 2025 wordt het verder uitgerold.

7. Rondvraag

- Oproep vanuit een aanbieder aan andere aanbieders om de rekentool in te vullen als hier uitvraag voor wordt gedaan door de SDD.
- Poetszorg geeft aan veel ruimte te hebben voor nieuwe klanten (kan eventueel klanten overnemen van de wachtlijst van andere aanbieders).
- Powerful Ageing: er zijn de afgelopen maanden 3 moties ingediend bij verschillende gemeenteraden. Het Algemeen Bestuur van de GR Sociaal heeft n.a.v. de moties besloten om het verplichte karakter van het Powerful Ageing programma te stoppen en te starten met een nieuwe pilot Herstelgerichte ondersteuning. Het grote verschil is dat in de vernieuwde pilot twee opties worden aangeboden waaruit de inwoner kan kiezen. De pilot herstelgerichte ondersteuning wordt op vrijwillige basis aangeboden, waarbij de deelnemers zelf kunnen kiezen welke onderdelen van het programma ze willen volgen. Huishoudelijke ondersteuning en herstelgerichte ondersteuning kunnen hierdoor in instantie naast elkaar lopen. Na 14 weken moet de deelnemer een keuze maken.

8. Afsluiting