

Verslag fysieke overlegtafel HO

Datum: donderdag 3 juli 2025
Tijd: 15:00-16:30 uur
Adres: Raadzaal gemeentehuis Alblasserdam, Cortgene 2 Alblasserdam
Voorzitter: Ilse Greive

1. Opening

2. Mededelingen

a. SLA later dit jaar op agenda

De Service Level Agreement (SLA) zal later dit jaar worden geagendeerd en verdere uitwerking volgt in de loop van het jaar. Er is inmiddels een voorbeeld SLA verstuurd naar aanbieders.

b. Spreekuur HO individueel per aanbieder – aanmelden bij Senior Wmo

Het digitale spreekuur van de Wmo is aangepast en vindt voortaan individueel plaats met zorgaanbieders. Zorgaanbieders kunnen op afspraak langskomen om vragen te stellen of zaken af te stemmen. Indien er behoefte is aan overleg met de Wmo, kan dit op aanvraag via senior Wmo-consulent Miekje Tiel. Bij het sturen van de afspraken worden de benodigde contactgegevens gedeeld.

c. Reablement – ontwikkelingen

Zoals eerder gedeeld, stond de interventie Powerful Ageing (ook bekend als Herstelgerichte ondersteuning) onder druk vanuit zowel de media als de politiek. Op basis van deze politieke druk heeft het Algemeen Bestuur van de SDD besloten dat de interventie voortaan uitsluitend op vrijwillige basis wordt aangeboden, eventueel in combinatie met huishoudelijke ondersteuning. Naar aanleiding van dit besluit heeft HRC aangegeven te stoppen met het aanbieden van Powerful Ageing in de regio, omdat deze aangepaste werkwijze onvoldoende aansloot bij hun bedrijfsfilosofie. De SDD betreurt het stopzetten van deze interventie, aangezien zij nog steeds de meerwaarde ziet van Reablement voor inwoners bij wie dit passend is. Daarom zal de SDD de komende maanden benutten om alternatieve vormen van Reablement te verkennen. Deze verkenning zal uiteindelijk worden voorgelegd aan de gemeenteraden, zodat vooraf voldoende politiek draagvlak kan worden gecreëerd. Dit traject krijgt dus een vervolg. De circa 40 inwoners die momenteel met tevredenheid deelnemen aan het programma, blijven dit doen. Hun trajecten worden bekostigd door de SDD en vallen onder de bestaande borgingsgroepen.

3. Vaststellen vorige notulen

Het verslag van de FOT d.d. 27/03 is vastgesteld zonder wijzigingen.

4. Ophalen ervaringen/ evalueren

Bij de start van het nieuwe proces zijn er verschillende hobbels ervaren. De SDD heeft eerder aangegeven het proces te willen evalueren, en het leek passend om daar nu mee te starten. Na de zomer wil de SDD een besluit nemen over eventuele aanpassingen of het voortzetten van de huidige werkwijze. In aanloop daarnaartoe worden voorbereidingen getroffen voor mogelijke wijzigingen. Aanbieders kunnen intern overleggen en digitaal input aanleveren. Op basis van de verzamelde reacties zal de SDD intern het gesprek voeren over de wenselijkheid van aanpassingen. Tijdens deze bijeenkomst worden alvast enkele punten besproken, waarna reacties per e-mail kunnen worden aangeleverd. De deadline hiervoor is eind augustus. Tijdens

de volgende FOT op 18 september volgt een terugkoppeling van de uitkomsten van de evaluatie, inclusief eventuele wijzigingen.

a. Punten:

i. Tijdsbesteding indiceren/beschikkingen afgeven door aanbieders

De verwachting was dat het afgeven van beschikkingen door zorgaanbieders niet veel meer tijd zou kosten dan de situatie onder het vorige contract. Daarin moest ook een ondersteuningsplan worden opgesteld en dit ondersteuningsplan is in de nieuwe situatie de beschikking geworden. Tijdens de FOT zijn reacties hierop, en op het proces in bredere zin, vanuit aanbieders opgehaald:

- In de praktijk blijkt dat er meer tijd nodig is, met name tijdens het huisbezoek en bij het toetsen van het aantal benodigde uren aan het normenkader. Aanbieders gaven aan dat het tijd kostte om te begrijpen hoe het normenkader toegepast moest worden en wat er precies van hen werd verwacht.
- Aanbieders geven aan dat de administratieve handelingen na het huisbezoek intensiever blijken. De SDD heeft aangegeven dat zij niet verwachtte dat de nieuwe werkwijze minder arbeidsintensief zou zijn, maar vooral dat het niet méér administratieve last zou geven. Aanbieders geven aan dat het meerwerk nu vooral zit in het uploadproces en doordat de communicatie met de Wmo niet altijd soepel verloopt. Aanbieders geven aan dat zij bijvoorbeeld niet altijd weten waarop beschikkingen worden afgekeurd en dat verschillende Wmo-consulenten verschillende reacties teruggeven naar aanbieders, wat tot verwarring en meerwerk leidt.
- Een veelgehoorde klacht is dat er onduidelijkheid bestaat onder het invullen van de juiste data in beschikkingen (bijvoorbeeld: start op maandag, eindigt op zondag?), en dit leidt tot afkeuringen. Hierdoor kunnen cliënten niet starten met zorg, wat leidt tot frustratie bij zowel aanbieders als cliënten. In sommige gevallen wachten cliënten al zes maanden op een langdurende beschikking, ondanks herhaald contact met de Wmo. De administratieve processen lijken het leveren van zorg in de weg te staan, terwijl het belang van de cliënt voorop zou moeten staan.
- Er is een duidelijke oproep gedaan om een ingevuld voorbeeldformat van een correcte beschikking te delen. Er wordt aangegeven dat Mieky Tiel dit al heeft gedeeld met aanbieders, echter is er nog steeds verwarring over de datumnotatie in beschikkingen (bijv. maandag starten, zondag stoppen), wat verduidelijking behoeft.
- Sommige cliënten zijn nog steeds niet omgezet naar een nieuwe indicatie, met name cliënten die eind vorig jaar op de wachtlijst stonden. Er is behoefte om per cliënt de situatie door te nemen, maar dit blijkt in de praktijk niet altijd makkelijk te organiseren. Sommige aanbieders hebben dit wel kunnen doen en zijn daar erg tevreden over. Anderen geven aan dat hun verzoeken tot overleg zijn afgehouden. Een grote aanbieder heeft bijvoorbeeld circa 100 cliënten waarvoor dit speelt, en geeft aan dat het reguliere inloopspreekuur hiervoor niet toereikend is. Zij stellen voor om cliënten met urgentie te prioriteren en wekelijks een behapbaar aantal (bijvoorbeeld 15) gezamenlijk te bespreken. De SDD zal onderzoeken of dit mogelijk is.
- Er is onduidelijkheid over het al dan niet leveren van zorg zonder langdurige beschikking. Sommige aanbieders leveren al, al dan niet in de hoop dat dit later gedeclareerd kan worden. Bij herindicaties is dit in principe mogelijk, maar er is behoefte aan duidelijkheid over de mogelijkheid van levering en declareren bij nieuwe cliënten met een kortdurende beschikking, die nog wachten op een langdurige beschikking.
- Bij het doorleveren bij herindicaties speelt de vraag: wat gebeurt er bijvoorbeeld als bij een cliënt wordt doorgeleverd op basis van een oude indicatie met bandbreedte 3, maar de nieuwe beschikking komt uit op bandbreedte 2? Hoewel dit in de praktijk naar verwachting weinig voorkomt, blijft het een risico. De SDD neemt dit punt mee in

overleg met de Wmo-collega's. Ook zal worden afgestemd hoe om te gaan met de ingangsdatum van indicaties, zeker wanneer inhoudelijk alles in orde is maar de administratie achterloopt.

De SDD erkent dat het om een nieuw proces gaat, ook aan haar kant, en dat kinderziektes begrijpelijk zijn. Echter, het mag niet zo zijn dat cliënten hieronder lijden en dat is nu wel het geval. Er is vanuit aanbieders weinig vertrouwen dat het proces binnen enkele maanden volledig soepel zal verlopen, mede doordat partijen afhankelijk zijn van elkaar.

ii. Knelpunten in proces

Er zijn meerdere knelpunten in het proces gesignaleerd. Zo blijkt het overstappen van cliënten naar een andere aanbieder in de praktijk moeizaam te verlopen. Er is nog geen duidelijke procesbeschrijving voor deze situatie, waardoor cliënten soms weken moeten wachten voordat de overstap is verwerkt. Dit geldt ook voor wijzigingen op verzoek van de cliënt, zoals een uitbreiding van de indicatie. Onzekerheid bestaat over wie verantwoordelijk is voor het indienen van het wijzigingsformulier: de cliënt zelf of de nieuwe aanbieder?

Een ander knelpunt is dat beschikkingen cliëntgebonden zijn, terwijl de toewijzing aan een specifieke aanbieder is gekoppeld. Dit maakt het proces complexer en zorgt voor vertragingen in de zorgverlening.

iii. Visie op werkwijze: in stand houden of aanpassing gewenst?

De vraag speelt of het indicatierecht terug moet naar de SDD. Hoewel dit mogelijk te vroeg is om te besluiten, wordt erkend dat veel knelpunten hieruit voortkomen. Het is belangrijk dat cliënten en aanbieders niet de dupe worden van administratieve processen. Als aanpassingen kunnen bijdragen aan verbetering, dan staat de SDD hier ook zeker voor open.

Er is behoefte aan overleg en het delen van goede voorbeelden uit andere gemeenten, zoals Molenlanden, Brabant en Gelderland, waar het proces soepeler lijkt te verlopen. Aanbieders worden uitgenodigd om deze voorbeelden en agendapunten aan te leveren voor bespreking tijdens de FOT.

b. Procesvoorstel bespreken

- i. Mondeling op 3/7 eerste ervaringen uitwisselen
- ii. Aanbieders sturen uiterlijk 31/8 reacties op bovenstaande punten per email (contractmanagement@drechtsteden.nl)
- iii. SDD bespreekt reacties aanbieders intern en bereidt indien nodig besluit voor i.v.m. gewenste aanpassingen
- iv. FOT HO d.d. 18/9 duidelijkheid over in stand houden of evt. aanpassingen

5. Update aanpassing formats

a. Brief kortdurende indicatie

T.b.v. het managen van verwachtingen bij klanten zou het communicatiebericht aan klanten onder de loep worden genomen door de SDD. Tijdens kortdurende indicatie wordt nog geen HO geleverd, maar dit is niet voor alle klanten duidelijk. De SDD heeft de tekst in het format van de kortdurende beschikking aangepast:

Onze beslissing en het proces

U krijgt een indicatie voor huishoudelijke ondersteuning vanaf <datum> voor minimaal <aantal> minuten per maand. Samen met uw zorgaanbieder maakt u een ondersteuningsplan. Hierin spreken jullie af hoeveel ondersteuning u definitief gaat ontvangen. U ontvangt dan een nieuwe beschikking met het precieze aantal minuten ondersteuning. Deze beschikking loopt door tot en met <datum>.

Aanbieders verzoeken om alsnog de zin toe te voegen dat er nog geen ondersteuning wordt geleverd. Aanbieders doen de oproep om de tekst op B1 niveau op te stellen, omdat in de praktijk blijkt dat cliënten brieven niet altijd goed begrijpen. De SDD zal dit voorleggen aan de Wmo-afdeling.

b. OP/beschikking m.b.t. intrekken voorgaande beschikking

Conform toegezegd aan de vorige FOT is er in het format OP/beschikking een zin toegevoegd (zie onderstreepte tekst):

Deze beslissing is genomen op basis van bijgevoegd ondersteuningsplan van 13-06-2025 dat samen met u is opgesteld. Het ondersteuningsplan maakt integraal onderdeel uit van deze beslissing. Heeft u een eerder besluit ontvangen over een indicatie huishoudelijke ondersteuning, dan komt de eerdere indicatie te vervallen.

Aanbieders zullen het aangepaste format op korte termijn ontvangen.

6. Aanpassing tarieven n.a.v. wijzigingen cao VVT per juli 2025

De SDD past de tarieven aan naar aanleiding van de wijzigingen in de cao VVT per 1 juli 2025. De aanpassingen in de cao, waaronder loonkosten en reiskosten, worden direct verwerkt in het tarief. Op dit moment wordt nog gewacht op de geactualiseerde rekentool van Berenschot, die een belangrijk hulpmiddel vormt bij het doorrekenen van de nieuwe tarieven. Er is contact geweest met Berenschot; de verwachting is dat de tool binnen twee weken beschikbaar komt. Zodra deze beschikbaar is, kunnen de nieuwe tarieven worden berekend. **De SDD streeft ernaar om begin augustus de aangepaste tarieven te publiceren. Dit betekent dat aanbieders in augustus kunnen declareren volgens de nieuwe tarieven, met terugwerkende kracht vanaf 1 juli. Tot die tijd wordt gevraagd om nog niet te declareren over juli.** Mocht publicatie begin augustus onverhoopt niet haalbaar blijken, dan volgt hierover tijdig bericht. De nieuwe tarieven worden dan alsnog zo spoedig mogelijk gedeeld.

7. Wasverzorging

a. Aansluiting bij normtijden vanuit normenkader hhm voor modules was- en strijk

Het inkoopmodel van de SDD is gebaseerd op het HHM-normenkader, met als uitzondering het onderdeel wasvoorziening. Dit onderdeel was bij de eerdere vaststelling nog niet goedgekeurd door de Centrale Raad. In januari 2025 is het normenkader voor was- en strijkvoorziening alsnog goedgekeurd, met enkele kleine aanpassingen. Zoals eerder aangekondigd tijdens de vorige FOT, heeft de SDD intern besproken of en hoe dit onderdeel wordt opgenomen. De conclusie is dat de SDD zich ook voor wasverzorging gaat aansluiten bij de HHM-normering, in lijn met de overige vormen van ondersteuning.

De aanpassing van de tarieven voor modules was- en strijk wordt in juli verwerkt in de PDC, dit zal eind juli gereed zijn. Tegelijkertijd worden ook de tarieven aangepast, conform de nieuwe cao VVT. Alle aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk gedeeld met aanbieders.

b. Proces klanten omzetten van maatwerk naar algemene voorziening

De SDD is gestart met de voorbereidingen om wasverzorging om te zetten van een maatwerkvoorziening naar een algemene voorziening. Dit is een wijziging die zorgvuldig en gefaseerd wordt doorgevoerd. Er is een presentatie gegeven die gedeeld zal worden met betrokkenen.

De aanpak start met een pilot, waarbij een eerste groep cliënten telefonisch wordt benaderd in samenspraak met de betrokken zorgaanbieder. Deze groep dient als test om te peilen hoe cliënten reageren op de wijziging, voordat een grotere groep wordt benaderd. De totale doelgroep bestaat uit circa 1.420 cliënten binnen de HO die gebruikmaken van wasverzorging. De eerste groep bestaat uit ongeveer 30 cliënten van één specifieke aanbieder. Er is bewust gekozen voor een groep waarbij zo min mogelijk verandert; cliënten blijven door de overgang naar de wasvoorziening binnen dezelfde bandbreedte.

De overgang verloopt gefaseerd, mede afhankelijk van de beschikbaarheid van de wasserijen. Momenteel zijn er twee wasserijen actief, en een derde is in ontwikkeling in de gemeente Sliedrecht, die ook voor Hardinxveld-Giessendam wasverzorging zal uitvoeren. De wachttijden bij wasserijen maken dat het proces niet binnen enkele maanden volledig kan worden afgerond.

Cliënten mogen één waszak van 8 kg per week aanleveren. In specifieke situaties, zoals bij incontinentie, blijft maatwerk mogelijk. De kosten voor cliënten blijven voorlopig €0 (behalve de eigen bijdrage i.h.k.v. de Wmo), omdat de voorziening nog onder de Wmo valt. In de toekomst kan het zijn dat hier kosten aan verbonden worden, maar dat is nu nog niet aan de orde.

De SDD is zich ervan bewust dat dit voor cliënten een grote verandering kan zijn. Sommige cliënten willen hun was liever niet uit handen geven. Daarom krijgen zij een overgangstermijn van drie maanden om een alternatieve oplossing te vinden. De SDD biedt een alternatief, maar cliënten zijn niet verplicht hiervan gebruik te maken. Voor cliënten die echt niet kunnen overstappen, blijft maatwerk mogelijk — dit is echter de uitzondering, niet de regel.

Tot slot doet de SDD een oproep aan aanbieders om ideeën en suggesties rondom dit traject te delen met Daniël Delwel. De planning voor de verdere uitrol wordt na de zomer verwacht. Tijdens de volgende FOT zal een eerste terugkoppeling en update worden gegeven over de voortgang van de pilot.

8. Onderzoek rechtmatigheid HO 2025

De presentatie over het onderzoek naar de rechtmatigheid van de huishoudelijke ondersteuning in 2025 is uitgesteld. De collega's die dit zouden toelichten, konden dit vanwege onvoorziene omstandigheden niet doen. Het onderwerp wordt doorgeschoven naar de volgende FOT.

9. Samenvatting afspraken en vervolgacties

a. SLA:

De SLA wordt later dit jaar opnieuw geagendeerd. Voorbeeld-SLA is gedeeld; verdere uitwerking volgt.

b. Spreekuur HO:

- i. Individuele gesprekken met aanbieders op afspraak via senior Wmo-consulent Miekje Tiel.
- ii. Er zal door de SDD nagevraagd worden of dit spreekuur ook gebruikt kan worden om 1 op 1 klanten door te nemen, waarbij e.e.a. nog niet op orde is.

- c. Reablement:
SDD verkent alternatieve vormen van herstelgerichte ondersteuning. Voorstel wordt na de zomer voorgelegd aan de gemeenteraden. Bestaande deelnemers blijven deelnemen; bekostiging via SDD.
- d. Evaluatie nieuwe werkwijze HO:
Aanbieders leveren input aan vóór 31 augustus via contractmanagement@drechtsteden.nl. SDD bespreekt input intern en bereidt besluitvorming voor. Tijdens FOT op 18 september volgt terugkoppeling en besluit over eventuele aanpassingen.
- e. Aanpassing formats:
 - i. Format brief kortdurende indicatie is aangepast. Aanbieders verzoeken om nog zin toe te voegen m.b.t. aanvang ondersteuning na ontvangen OP/beschikking.
 - ii. Format OP/beschikking is aangepast (toevoeging intrekken van evt. voorgaande beschikking).
 - iii. Oproep aanbieders: formats aanpassen naar B1-niveau.
 - iv. Formats zullen op korte termijn door de SDD worden gedeeld met aanbieders.
- f. Tarieven per juli 2025:
 - i. Tarieven (m.i.v. 1 juli) worden z.s.m. aangepast op basis van cao-wijzigingen en HHM-normering.
 - ii. Publicatie nieuwe tarieven begin augustus (onder voorbehoud beschikbaarheid rekentool Berenschot) via email.
 - iii. Declareren over juli mogelijk vanaf augustus. Aanbieders worden verzocht om declaraties over juli pas te doen wanneer de tarieven zijn aangepast.
- g. Wasverzorging:
 - i. SDD sluit aan bij HHM-normering voor de maatwerkmodules was- en strijkvoorziening.
 - ii. Tarieven voor de maatwerkmodules was- en strijkvoorziening worden per 1 juli aangepast en tegelijk met de nieuwe tarieven n.a.v. cao-wijzigingen gedeeld.
 - iii. De pilot voor omzetting van maatwerk naar algemene voorziening is gestart.
 - iv. Oproep aan aanbieders om ideeën te delen met Daniël Delwel via D.Delwel@drechtsteden.nl.
 - v. Update pilot omzetting maatwerk naar algemene voorziening bij FOT in september.
- h. Onderzoek rechtmatigheid HO 2025:
Presentatie uitgesteld; onderwerp wordt besproken bij FOT in september.

10. Rondvraag

11. Afsluiting