

Verslag fysieke overlegtafel Begeleiding

Datum: donderdag 9 april 2026
Tijd: 10:00 – 12:00 uur (inloop vanaf 9:45 uur)
Adres: Raadzaal Gemeentehuis Zwijndrecht, Raadhuisplein 3, 3331 BT Zwijndrecht
Voorzitter: Ilse Greive

1. Opening

2. Mededelingen

a. Toe-/ en uittredingen: geen ontwikkelingen

3. Vaststellen notulen vorige FOT (zie bijlage 1)

Er zijn per mail een aantal punten ter aanpassing aangedragen. Deze zullen worden aangepast in het verslag. Het verslag zal met wijzigingen bijhouden worden gedeeld.

4. Werkwijze life events

De SDD heeft een toelichting gegeven op de werkwijze rondom zogenoemde life-events. De bijbehorende presentatie wordt gedeeld met de deelnemers en de uitwerking van deze werkwijze is inmiddels ook toegevoegd aan het contourendocument. De aanleiding voor deze uitwerking is een eerder door aanbieders ingebrachte vraag, die in dit kader is meegenomen.

Om tegemoet te komen aan de vraag van aanbieders is er een nieuw product ontwikkeld: Opslag life-events. Allereerst is een definitie van life-events opgesteld. De kern van het product is gericht op drie doelen: het stabiliseren van de situatie, het voorkomen van escalatie en het versterken of herstellen van de zelfredzaamheid en regie van de inwoner. Daarbij is duidelijk afgebakend wat wel en niet onder een life-event binnen de Wmo valt.

De inrichting van het life-event product is toegelicht. In beginsel wordt het product toegekend voor een periode van maximaal drie maanden. De inzet wordt gebaseerd op de totale geïndiceerde uren, waarbij wordt uitgegaan van een gemiddeld aantal uren. De beschikking stopt na deze periode automatisch en wordt niet verlengd. Er is bewust gekozen voor flexibiliteit: het is mogelijk dat de geïndiceerde uren al binnen een maand worden ingezet, maar de indicatie loopt in dat geval alsnog door tot het einde van de periode van drie maanden. De flexibiliteit zit daarmee in de verdeling van de uren binnen de periode, niet in verlenging van de looptijd.

Naar aanleiding van vragen tijdens de bijeenkomst is verduidelijkt dat de beschikking voor maximaal drie maanden wordt afgegeven en dat er dus ook pas aan het einde van deze periode een stopbericht moet worden gestuurd door aanbieder (ook als de uren na één maand al zijn verbruikt). Het automatische einde van het product is gekozen om administratieve lasten te beperken. Het uitgangspunt is dat er een inhoudelijk plan ligt waarin de inzet wordt gemotiveerd en verdeeld binnen de gestelde periode. Mocht de situatie alsnog verder escaleren of structureel wijzigen, dan kan worden bekeken of aanpassing van de bestaande indicatie nodig is.

Er is expliciet aangegeven dat de reguliere indicatie tijdens een life event doorloopt. Het life-event-product staat hier los van en wordt als een apart product bovenop de bestaande indicatie toegekend. In het berichtenverkeer dient daarbij altijd de juiste bijbehorende indicatie te worden gebruikt.

Voor life-events is vastgesteld dat er per definitie sprake is van regieverlies. Om die reden is gekozen om het tarief van IB zwaar te hanteren. Er is bewust niet gekozen voor differentiatie naar de drie IB-producten binnen life-events; het product kent één tarief op het niveau van IB zwaar, terwijl de reguliere indicatie kan blijven doorlopen op IB licht, midden of zwaar.

Tijdens de bespreking zijn diverse vragen en reacties opgehaald. Zo is gevraagd door aanbieder op welke manier door consulent wordt bepaald of dit product wordt toegekend: telefonisch of fysiek. De SDD heeft aangegeven dat het uitgangspunt is dat het telefonisch plaatsvindt, maar dat bij twijfel of noodzaak altijd gekozen kan worden voor fysiek contact. De exacte inrichting hiervan wordt verder uitgewerkt in de implementatiefase. Verder is gevraagd of situaties zoals een psychose van de inwoner of van een partner ook onder life events vallen. Dit is het geval, mits deze gebeurtenis leidt tot aantoonbare extra ondersteuningsbehoefte.

Meerdere aanbieders hebben positief gereageerd op de uitwerking en gaven aan blij te zijn dat deze werkwijze is ingericht. Ook is gevraagd of inzet bij life-events voorrang krijgt ten opzichte van wachtlijsten. De SDD heeft toegelicht dat de wachttijden voor begeleiding inmiddels sterk zijn verminderd. Het streven is om na de zomer binnen twee à drie weken contact te realiseren. Bij inzet van het life-event-product zal, indien de reguliere inzet binnen de grenzen blijft, nog sneller worden afgestemd.

De uitwerking van de werkwijze life-events wordt met meer tekst en toelichting gedeeld via het geactualiseerde contourendocument.

5. Vragen en reactie ronde

Voorafgaand aan de bijeenkomst is een laatste reactieronde georganiseerd onder aanbieders. De ingediende reacties zijn door de SDD gecategoriseerd in twee groepen:

1. punten die zien op de praktische uitvoerbaarheid binnen de vastgestelde kaders, en
2. punten die betrekking hebben op heroverweging van deze kaders.

Conform de vooraf gecommuniceerde werkwijze zijn tijdens deze FOT uitsluitend de punten uit categorie 1 besproken. De bespreking hiervan is thematisch ingericht aan de hand van vier hoofdthema's.

1. Op- en afschalen

Aanbieders hebben aangegeven dat zij verwachten dat binnen de nieuwe systematiek vaker sprake zal zijn van tussentijds op- en afschalen. Zij uitten zorgen over de uitvoerbaarheid hiervan, met name vanwege de betrokkenheid van Wmo-consulenten, terwijl gemeenten nu al te maken hebben met wachtlijsten. Ook is benoemd dat het nieuwe systeem in de praktijk nog moet worden "geoefend": aanbieders vrezen dat indicaties in eerste instantie te hoog of te laag worden vastgesteld, met mogelijke gevolgen voor de continuïteit van zorg. Daarnaast is gevraagd of er binnen een lopende indicatie ruimte blijft voor lichtere administratieve bijstellingen, om onnodige herindicaties te voorkomen.

De SDD heeft toegelicht dat met de keuze voor passend beschikken juist wordt beoogd de druk op consulenten te verminderen. Door meer te werken met evaluaties en minder met volledige herindicaties wordt het proces minder belastend ingericht. De flexibiliteit binnen de maand moet ervoor zorgen dat kleine fluctuaties in zorgbehoefte kunnen worden opgevangen zonder formalisering.

De SDD verwacht dat het daadwerkelijke aantal situaties waarin tussentijds moet worden opgeschaald of afgeschaald zal meevallen. Daarbij is erkend dat passend beschikken ook voor consultants een leerproces is. Consultants worden hierin getraind, met als doel indicaties zo te stellen dat deze niet structureel te hoog of te laag zijn.

De verdere uitwerking van het proces van op- en afschalen wordt meegenomen in de implementatiefase, waarbij aanbieders ook zullen worden betrokken. Ook is aangegeven dat wordt onderzocht of het gebruik van het 317-bericht kan bijdragen aan administratieve verlichting, bijvoorbeeld door binnen een bestaande indicatie bepaalde elementen aan te passen.

2. No-show

Aanbieders hebben uitvoerig stilgestaan bij no-show, met name bij zorgmijdende cliënten. Zij gaven aan dat no-show in de praktijk leidt tot aanzienlijke indirecte tijd, zoals reistijd en vergeefse pogingen tot contact, zonder dat hier altijd tegenovergestelde inzet tegenover staat. Structureel leveren bij een gesloten deur werd als “gratis zorg” ervaren en onredelijk gevonden. Verder zijn vragen gesteld over: hoe om te gaan met afzeggingen op korte termijn, de haalbaarheid van het opnieuw inzetten van vrijgevallen tijd, de relatie tussen no-show, reistijd en declaratiemogelijkheden, en of dubbele financiering ontstaat wanneer no-show zowel in het tarief als via declaratie wordt gecompenseerd. Ook is gesuggereerd om onderscheid te maken tussen doelgroepen met hoge en lage no-show, bijvoorbeeld door aanvullende voorzieningen voor zorgmijdende cliënten.

De SDD heeft bevestigd dat structureel leveren zonder enige declaratiemogelijkheid niet redelijk is. Daarom is toegelicht dat bij no-show 15 minuten mogen worden gedeclareerd voor het constateren daarvan. Tegelijkertijd is benadrukt dat no-show in de kostprijs reeds is verdisconteerd. De SDD onderzoekt nog of het no-showpercentage in het tarief moet worden bijgesteld om dubbele financiering te voorkomen.

Ten aanzien van afzeggingen is aangegeven dat een melding van bijvoorbeeld één uur van tevoren als te laat wordt beschouwd. De voorkeur gaat uit naar een termijn van circa 24 uur, zodat nog kan worden geschoven in de planning. Bij tijdige afmelding vervalt het rechtszekerheidsbeginsel voor die uren.

Over reistijd is toegelicht dat deze niet per cliënt wordt beoordeeld, maar op populatieniveau via gemiddelden. De declaratie van 15 minuten neemt niet weg dat er soms meer tijd verloren gaat, maar dit is nooit gelijk aan de oorspronkelijk geplande inzet. De SDD erkende dat dit flexibiliteit vraagt in agendabeheer, maar beschouwt dit als onderdeel van de bedrijfsvoering. De suggestie om zorgmijdende cliënten apart te behandelen is herkend. Daarbij is aangegeven dat dit in feite al gebeurt: zorgmijding komt met name voor bij IB zwaar, waarvoor een hoger tarief geldt waarin extra no-show reeds is meegenomen.

3. Leveringsplicht

Aanbieders hebben aangegeven dat de rechtszekerheid van de cliënt in combinatie met PxQ-financiering een groter financieel en organisatorisch risico bij hen legt, met name in vakantieperiodes of bij onvoorziene uitval. Zij gaven aan moeite te hebben met de term leveringsplicht en vrezden dat dit kan leiden tot ondoelmatige inzet, bijvoorbeeld begeleiding “om de plicht na te komen” terwijl dit inhoudelijk niet zinvol is. Ook zijn vragen gesteld over: meldingsplicht bij vakantie van cliënten, de mogelijkheid om tijdelijk af te schalen en hoe deze verplichtingen zich verhouden tot het kostprijsmodel dat uitgaat van een hoge mate van efficiëntie.

De SDD heeft toegelicht dat de rechtszekerheid van de cliënt een juridisch uitgangspunt is en geen beleidsmatige keuze van de SDD. In de praktijk wordt verwacht dat hierover afstemming plaatsvindt tussen cliënt en begeleider. Wanneer cliënten zelf op vakantie gaan of instemmen met een onderbreking, vervalt het recht op die uren.

Bij overmacht, zoals vakantie van begeleiders, zal niet handhavend worden opgetreden zolang sprake is van redelijke afwegingen en verantwoorde zorg. Alleen wanneer een cliënt bezwaar maakt tegen het niet-leveren, wordt verwacht dat dit wordt gemeld bij de Wmo-consulent.

De term leveringsplicht is volgens de SDD niet bedoeld om in algemene zin een plichtsrelatie te benadrukken. Afschalen blijft altijd mogelijk wanneer de zorgbehoefte wijzigt. In elke beschikking wordt expliciet gekeken naar drie elementen: omvang (uren), type product (IB-niveau) en duur.

De SDD erkent de spanning die aanbieders ervaren bij de overgang naar PxQ. Er wordt geprobeerd deze overgang zo zorgvuldig mogelijk vorm te geven.

4. Directe en indirecte tijd

Aanbieders hebben benadrukt dat cliënten nooit op zichzelf staan en dat begeleiding in de praktijk vaak gepaard gaat met voorbereiding, verslaglegging, overleg met ketenpartners en netwerkversterking. Zij gaven aan dat deze activiteiten niet lineair zijn toe te rekenen per cliëntuur en dat het moeilijk is dit te vangen in een gemiddeld aantal minuten indirecte tijd. Vooral bij complexere cliënten (IB2/IB3) wordt indirecte inzet als substantieel ervaren. Er is gevraagd wie, als aanbieders geen ketenregisseur zijn, dan verantwoordelijk is voor coördinatie en regie, aangezien aanbieders in de praktijk vaak als aanspreekpunt worden gezien.

De SDD heeft benadrukt dat het kader rondom directe en indirecte tijd vaststaat en niet opnieuw wordt herzien. Wel is het van belang om samen te kijken hoe deze kaders werkbaar kunnen worden toegepast.

De SDD verwacht niet dat aanbieders structureel ketenregie voeren. De rol van de aanbieder is signalerend en verbindend; structurele regie ligt bij wijkteams of andere regisseurs. In IB zwaar kan tijdelijk meer regie worden overgenomen, conform de productbeschrijving. Verder is toegelicht dat wanneer aanbieders samen met de cliënt het voorliggend veld verkennen of voorzieningen bezoeken, deze inzet als directe cliëntgebonden tijd geldt. Innovatieve vormen van inzet, zoals groepsgericht werken of blended care, worden aangemoedigd mits passend bij de doelen van de cliënt.

Ten aanzien van indirecte tijd is herhaald dat wordt gewerkt met gemiddelden over de totale caseload. Niet elke cliënt of elk contactmoment vraagt dezelfde voorbereiding of afstemming. De SDD erkende dat dit veel vraagt van aanbieders, maar benadrukte dat de beschikbare middelen begrensd zijn en dat keuzes onvermijdelijk zijn.

Bestuurlijke escalatie

Tijdens de bespreking is door een aanbieder gemeld dat namens meerdere organisaties een brief is gestuurd aan het bestuur van de Sociale Dienst Drechtsteden, waarin zorgen zijn geuit over het verloop van het proces, de gekozen uitgangspunten en de uitvoerbaarheid daarvan in de praktijk. Aanbieders gaven aan deze stap te hebben gezet omdat zij zich grote zorgen maken over de mogelijkheden om onder de voorgestelde kaders kwalitatief goede zorg te blijven leveren aan kwetsbare inwoners.

De SDD heeft bevestigd op de hoogte te zijn van deze bestuurlijke escalatie. Daarbij is toegelicht dat de brief op korte termijn bestuurlijk wordt besproken en dat naar verwachting in de week erop een bestuurlijke reactie volgt. De SDD heeft aangegeven het belangrijk te vinden dat signalen ook bestuurlijk worden gewogen, maar heeft daarnaast benadrukt dat het advies aan het bestuur zal zijn om het lopende proces niet te vertragen en de vastgestelde kaders niet opnieuw te openen. De voorbereiding van de inkoop loopt parallel door, in afwachting van de bestuurlijke terugkoppeling.

De SDD heeft erkend dat de zorgen van aanbieders serieus zijn en dat dit traject voor alle betrokken partijen complex en ingrijpend is. Tegelijkertijd is aangegeven dat ook gemeenten te maken hebben met landelijke en financiële beperkingen, waardoor de ruimte voor aanpassing beperkt is. De inzet blijft om binnen de bestaande kaders samen te blijven zoeken naar een uitvoerbare inrichting van de ondersteuning, met het oog op het in stand houden van passende zorg voor kwetsbare doelgroepen.

6. Samenvatting afspraken, vervolgacties en planning

- a. Verslag vorige sessie: er is verzoek gedaan tot aanpassing verslag van sessie in maart. De SDD overweegt de aanpassingen en zal het definitieve verslag (met wijzigingen bijgehouden) delen met de afspraken.
- b. No show voorstel: no show kan niet gedeclareerd worden als een klant >24 uur van tevoren heeft afgebeeld. Dit wordt (in rood) toegevoegd aan sheet in presentatie.
- c. Contourendocument: de laatste versie van het contourendocument, met daarin de toevoegingen m.b.t. opslagproduct, zal worden gedeeld.
- d. Terugkoppeling behandeling brief in AB GRS: er zal naar alle deelnemers van de FOT Begeleiding een terugkoppeling volgen over de uitkomsten van behandeling brief, welke staat geagendeerd op 16 april as.
- e. Planning inkoop: wordt definitief gemaakt na behandeling brief in het AB van de GRS en zal met alle deelnemers worden gedeeld.

7. Rondvraag

8. Afsluiting