



VERSLAG 1^e Fysieke Overlegtafel Wmo 2019

Algemene aanwijzing: de gemeenten die deelnemen aan het Netwerk Sociaal Domein Midden-Holland (NSDMH), worden in dit verslag als partij weergegeven via de aanduiding 'de Gemeente'. Voor deelnemers aan de Fysieke Overlegtafel Wmo: zie presentielijst (bijlage 2 bij verslag).

1. Welkom en mededelingen

Voorzitter Thelma van Petersen opent de vergadering om 09.30 uur en heet de aanwezigen van harte welkom. De aanwezigen stellen zich aan elkaar voor. Conny Kelly is vanuit de Gemeente voor het eerst aanwezig bij een Fysieke Overlegtafel. Conny is werkzaam bij het RDS als coördinator contractmanagement- en beheer.

Mededelingen

Ilse van der Schaaff van Activisie heeft haar deelname aan de Fysieke Overlegtafel stopgezet. Thelma leest een briefje van Ilse voor waarin staat dat zij de Fysieke Overlegtafel bedankt voor de samenwerking en dat zij iedereen veel wijsheid wenst.

2. Verslag en actielijst FO Wmo 10 oktober 2018

Verslag

Naar aanleiding van punt 6 'Mutaties overeenkomst' deelt een aanbieder mee dat de definitie van het woord 'klacht' in het klachtenformat niet aangepast is. Nagekomen notitie Gemeente: de definitie is na afloop van de vorige Fysieke Overlegtafel aangepast van *"Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over de zorgverlening en / of begeleiding of de wijze waarop een organisatie dan wel een personeelslid daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen"* naar *"Het begrip klacht wordt omschreven als een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst of een bejegening die de klager in het contact met de zorgaanbieder heeft ervaren."*

De vergadering stelt het verslag zonder wijzigingen vast.

Actiepunten

Actie 2.2, *"Welke onderwerpen komen aan welke tafel – wie neemt waar initiatief?"*. Thelma licht het verschil uit tussen de Fysieke Overlegtafel en het Netwerk Transformatie. De Gemeente, zorgaanbieders en een cliëntvertegenwoordiger (tevens voorzitter) nemen deel aan het Netwerk Transformatie. De Gemeente ziet het Netwerk Transformatie als een strategische overlegtafel. Het Netwerk Transformatie is bedoeld als platform waar partijen ideeën en informatie rondom bijvoorbeeld gezamenlijke dienstverlening, het elkaar versterken en de schakel tussen Wmo en Wlz uit kunnen wisselen. Eind vorig jaar is een gezamenlijke visie vastgesteld tussen zorgaanbieders en vijf gemeenten. Het Netwerk Transformatie heeft voornamelijk een gesloten karakter. Besluiten worden niet genomen tijdens bijeenkomsten van het Netwerk Transformatie. Nieuwe diensten / producten komen altijd langs de Fysieke Overlegtafel. Mochten zorgaanbieders die niet zijn aangesloten bij het Netwerk Transformatie goede ideeën hebben die zij willen delen met de regio dan kunnen zij dit altijd melden bij de Gemeente. **Actie Gemeente:** link naar gedeelde informatie vanuit het Netwerk Transformatie op de website van het NSDMH plaatsen.

Actie 2.5, *"Terugkoppeling geven aan FO n.a.v. onderzoeksrapport van de Rekenkamer"*. Het onderzoeksrapport is beschikbaar en staat gepubliceerd op de website van Groene Hart Rekenkamer: <https://www.groenehartrekenkamer.nl/assets/uploads/Rapportage-onderzoek-inkoop-Jeugdhulp.pdf> Het onderzoek gaat over de inkoop van Jeugdhulp. Aangezien de inkoop voor Jeugdhulp en Wmo op dezelfde manier is georganiseerd, is het rapport ook interessant voor de Wmo zorgaanbieders. Uit het onderzoek is gebleken dat de gemeenteraden een meer actievere rol zouden willen hebben bij de inkoop. Het rapport is besproken tijdens de raadsvergaderingen. Dit heeft, los van de uitdaging om als gemeenteraden meer betrokken te zijn bij een inkoop en hoe dit een plek kan krijgen in het proces, niet tot concrete acties geleid. De Gemeente houdt de gemeenteraden wel op de hoogte van inkoop- en contractgerelateerde zaken zoals bijvoorbeeld uitkomsten van cliënttevredenheidsonderzoeken.

Actie 3.1, "*Tarieven incl indexatie publiceren*". Afgedaan. De tarieven staan op de website en zijn eind 2018 gecommuniceerd naar alle gecontracteerde zorgaanbieders.

Actie 3.2, "*Informatie over het Wmo-toezicht op de website van het NSDMH publiceren*". De Gemeente begrijpt heel goed dat zorgaanbieders behoefte hebben aan een duidelijk overzicht met namen en nummers waartoe zij zich kunnen wenden indien er sprake is van een calamiteit. Deze actie wordt door de Gemeente opgepakt. Als er nadere afstemming met de GGD heeft plaatsgevonden, wordt een presentatie vanuit de Gemeente gehouden. De planning is dit in het najaar te doen.

Actie 3.3, "*Aanpassen Deelovereenkomsten*". Afgedaan.

Actie 3.4, "*FO's 2019 inplannen*". Afgedaan. De conceptdata staan op de website van het NSDMH; <https://www.nsdmh.nl/wmo/> en zie agendapunt 5, 'W.v.t.t.k. / Rondvraag'.

Zie bijlage 1 van dit verslag voor de (nog) openstaande actiepunten.

3. Verlenging Basisovereenkomst

Zie bijlagen bij de agenda voor een notitie over de verlenging van de Basisovereenkomsten, een overzicht van de voorgestelde wijzigingen, de Basisovereenkomst met en zonder bijgehouden wijzigingen. De looptijd van de Basisovereenkomst loopt af op 31 december 2019. Partijen kunnen de Basisovereenkomst zes maanden voor het aflopen van de overeenkomst verlengen. De Gemeente stelt voor om de Basisovereenkomst voor 1 juli 2019 te verlengen. Tevens doet de Gemeente een voorstel voor actualisatie van de Basisovereenkomst, inclusief een aantal tekstuele wijzigingen.

Opmerkingen:

- Artikel 10.4; "*Als de Gemeente het "uitgewerkt voorstel" aanneemt en daarna een of meer Dienstverleners het "uitgewerkt voorstel" aannemen, dan leidt dit tot een gezamenlijke aanpassing van deze Overeenkomst of onderliggende Deelovereenkomst(en). Ook in dat geval kunnen Dienstverleners die het voorstel niet accepteren op basis van artikel 12.1 opzeggen.*" Een zorgaanbieder geeft aan het niet logisch te vinden dat een uitgewerkt voorstel van een of meer dienstverleners leidt tot een gezamenlijke aanpassing van de overeenkomst. Alle aanwezige zorgaanbieders zijn het erover eens dat een uitgewerkt voorstel pas aangenomen kan worden bij een meerderheid van stemmen. Los van het feit dat de uiteindelijke beslissing over het wel of niet aannemen van een voorstel bij de Gemeente ligt. De vergadering spreekt af dat er vanuit de zorgaanbieder een tekstvoorstel komt voor wijziging van art. 10.4. **Actie zorgaanbieder.** De Gemeente zal dan kijken of het tekstvoorstel aansluit op de overige leden van artikel 10. Indien akkoord stemt de Gemeente de tekst van het artikel via de mail af met de overige leden van de Fysieke Overlegtafel. **Actie Gemeente.**
- Artikel 13.3; "*In het geval de Gemeente gebruik maakt van het recht van opschorting zoals genoemd onder artikel 13.2, ontzegt zij de Dienstverlener de deelname aan het Netwerk Sociaal Domein Midden Holland. De Partij blijft wel gebonden aan de ingebrachte "uitgewerkte voorstellen" en Deelovereenkomsten. Daarnaast is de Dienstverlener verplicht om binnen drie maanden aan te tonen dat hij weer aan de voorwaarden voldoet.*" Een aanbieder vraagt waar een aanbieder van wordt uitgesloten als de Gemeente deelname aan het NSDMH ontzegt. De Gemeente gaat dit na en kijkt hoe zij, in samenhang met de andere leden van artikel 13, duidelijkheid kan scheppen. De Gemeente koppelt, met een toelichting, aan de Fysieke Overlegtafel terug of het artikel klopt. **Actie Gemeente.**
- Artikel 5.4, "*De Gemeente kan de volgende documenten opvragen bij de Dienstverlener, die de Dienstverlener zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen zestig kalenderdagen dient te overleggen, in het geval de Gemeente tot toetsing wil overgaan van de Dienstverlener.....*" De Gemeente kan onder andere een Verklaring Omtrent het Gedrag Rechtspersonen (VOG RP) bij de aanbieder opvragen. Een zorgaanbieder vraagt hoe vaak de gemeente van plan is om dit kostbare document op te vragen. De Gemeente antwoordt dat zij niet de intentie heeft om dit nu bij al gecontracteerde zorgaanbieders op te vragen.
- Tekstuele wijziging door de Gemeente, blz. 2 "*Bovengenoemde Gemeenten gaan ieder separaat en voor zichzelf deze overeenkomst aan met Dienstverleners*" wijzigen in "*Bovengenoemde Gemeenten werken samen in regionaal verband, maar gaan ieder separaat en voor zichzelf deze overeenkomst aan met Dienstverleners.*"

Vervolgstappen / acties Gemeente:

- De Gemeente verwerkt, indien mogelijk, alle opmerkingen in de nieuwe Basisovereenkomst en deelt deze versie met de leden van de Fysieke Overlegtafel en via de website van het NSDMH met de leden van de digitale overlegtafel.

- De aangepaste Basisovereenkomst wordt intern ter besluitvorming voorgelegd.
- De Gemeente stuurt uiterlijk in juni 2019 een addendum bij de Basisovereenkomst ter ondertekening naar de gecontracteerde zorgaanbieders. De Gemeente verzoekt de aanbieders om het addendum binnen een week rechtsgeldig te (laten) ondertekenen en per e-mail retour te sturen. Dit in verband met de vele addenda die ondertekend moeten worden, sommige aanbieders hebben meerdere Basisovereenkomsten. De Gemeente zal er zorg voor dragen dat de addenda naar de juiste contactpersonen gestuurd worden om vertraging van ondertekening te voorkomen.
- De Gemeente streeft er naar om vóór 1 juli 2019 de ondertekeningen rond te hebben.

Overige opmerkingen en vragen:

- De looptijd van de Basisovereenkomst loopt niet synchroon met de looptijd van de Deelovereenkomst. Een aanbieder vraagt of er iets meer verteld kan worden over de verlenging van de Deelovereenkomst. De Gemeente antwoordt dat er in 2020 een voorstel komt voor verlenging van de Deelovereenkomst. Mogelijk wordt de Deelovereenkomst na 2020, 2 maal met 2 jaar verlengd waardoor de looptijd van de Basis- en Deelovereenkomst gelijk getrokken wordt. Verlengen van de Deelovereenkomst kan niet zonder een Basisovereenkomst. Om die reden wil de gemeente eerst de Basisovereenkomsten verlengen.

Aanwezige zorgaanbieders geven aan dat zij liever een nieuwe Basisovereenkomst ontvangen in plaats van een addendum bij de huidige Basisovereenkomst. De Gemeente zal onderzoeken wat er juridisch past en of dit tegemoet kan komen aan de wensen van de zorgaanbieders.

4. Voorstel klantwaardering Zorgkeuzemodule

Leo Burger geeft een toelichting over het voorstel van de Gemeente om klantwaardering zichtbaar te maken in de Zorgkeuzemodule. Omdat de zorgkeuzemodule nog in een ontwikkelproces zit, staat het onderwerp regelmatig op de agenda van de Fysieke Overlegtafel. Het proces rondom de zorgkeuzemodule loopt. De Gemeente is blij dat driekwart van de gecontracteerde zorgaanbieders de beschikbaarheid heeft ingevuld op de website. Over een periode van 30 dagen wordt de zorgkeuzemodule door 600 unieke bezoekers bezocht.

De Gemeente wil een volgende stap doorvoeren in de zorgkeuzemodule en dat is klanttevredenheid. De werkgroep van de zorgkeuzemodule heeft het volgende voorstel en wil graag weten hoe de zorgaanbieders hier tegenover staan: *“na een aantal maanden zorg ontvangen te hebben (dus niet bij keukentafelgesprek of einddatum zorg), krijgen cliënten, bijvoorbeeld via een app op de telefoon van de zorgverlener, één vraag voorgelegd over de kwaliteit van de dienstverlening. Een app zou rechtstreeks in verbinding kunnen staan met de zorgkeuzemodule waarop de klanttevredenheid is af te lezen.”* De exacte inrichting van een eventuele app en de uitvraag zelf is nog niet uitgewerkt. De Gemeente wil hier graag zorgaanbieders en cliënt- en adviesraden bij betrekken.

De volgende zorgaanbieders geven aan graag mee te willen denken over de uitvoering van een klanttevredenheidsonderzoek in relatie tot de zorgkeuzemodule: Rob Baljon (Fundis), Monique Bouter (St. Zorgboeren Zuid-Holland), Petra van Buren (KernKracht), Corien Besamusca (Abrona), Karin Heeren (Larazorg), Deborah Telkamp (Ipse de Bruggen Maatwerk), Edgar Grijzen (Kwintes).

Vragen / opmerkingen:

- Vraag: *“Hoe verhoudt dit voorstel zich tot de periodieke klanttevredenheidsonderzoeken?”*
Antwoordt Gemeente: dit voorstel zou ter vervanging zijn van de periodieke Klanttevredenheidsonderzoeken, uitgevoerd door de Gemeente. Op dit moment voert de Gemeente geen klanttevredenheidsonderzoek meer uit. De uitslagen van de klanttevredenheidsonderzoeken die de aanbieders zelf houden, opnemen in de zorgkeuzemodule zou niet eerlijk zijn. Elke zorgaanbieder voert zijn klanttevredenheidsonderzoek op een eigen manier uit. Uitkomsten zijn dan niet op een eerlijke manier met elkaar te vergelijken.
- Vraag: *“Waarom neemt de Gemeente zelf het initiatief niet om de cliënten aan te schrijven? De Gemeente kent immers haar cliënten.”*
Antwoord Gemeente: in het verleden heeft de Gemeente de cliënten inderdaad, via uitbesteding aan Stipter, per post benaderd. Dit is een kostbare actie. Emailadressen van cliënten zijn niet altijd bekend dus benaderen via e-mail is ook geen goede optie.
- Een zorgaanbieder geeft aan dat het lastig uit te leggen is aan de cliënten dat er dubbele uitvragen/onderzoeken zijn. Een vanuit de zorgaanbieder zelf en een vanuit de Gemeente.

Antwoord Gemeente: in de overeenkomst is opgenomen dat de Gemeente klanttevredenheidsonderzoeken uitvoert. De vraag is alleen hoe de Gemeente dit gaat doen. Het is ook in het belang van de zorgaanbieders dat de resultaten (cijfers) naar aanleiding van de klanttevredenheidsonderzoeken zichtbaar zijn in de zorgkeuzemodule.

- Een zorgaanbieder merkt op dat zorgaanbieders soms te maken hebben met cliëntgroepen die per definitie ontevreden zijn.
- Vraag: *“Hoe voorkom je dat een zorgaanbieder zelf de vraag t.b.v. het onderzoek beantwoordt?”* *“Hoe voorkom je dat een zorgaanbieder de cliënt ‘stuurt’ richting een positief antwoord?”* Antwoord Gemeente: dit zijn vraagstukken voor de nieuwe werkgroep met zorgaanbieders / cliëntvertegenwoordiger.

4. W.v.t.t.k. / Rondvraag Administratieprotocol

Het administratieprotocol is eind 2018 aangepast. De nieuwe versie van het protocol is begin 2019 gepubliceerd. Een zorgaanbieder geeft aan dat de richtlijn die in het protocol is opgenomen over flexibel declareren verschillend toegepast wordt door de gemeenten in de regio. Of gemeenten staan het flexibel declareren altijd toe of gemeenten staan dit enkel toe als er flexibel beschikt is. Zorgaanbieders verzoeken de Gemeente er spoedig voor te zorgen dat alle vijf de gemeenten de regel op dezelfde manier toepassen. **Actie Gemeente.** Zorgaanbieders: graag regio breed invoeren dat flexibel declareren altijd mogelijk is. Snelle aanpassing is heel wenselijk. Vooral bij cliënten met psychische problematiek is het beeld met betrekking tot het zorgverloop nooit stabiel. Ook voor medewerkers is het ontmoedigend als er steeds regels bijkomen, aldus een zorgaanbieder.

Frequentie Fysieke Overlegtafel Wmo

De volgende Fysieke Overlegtafel staat gepland op woensdag 22 mei 2019. Omdat de Gemeente geen dringende agendapunten heeft, stelt de Gemeente voor om deze bijeenkomst te laten vervallen. De vergadering heeft hier geen bezwaar tegen. Voorstel voor 2020 is om tweemaal per jaar bijeen te komen, in het voor- en najaar. Mocht er aanleiding zijn om vaker, eerder bij elkaar te komen dan organiseert de Gemeente dit uiteraard.

Humanitas geeft aan interesse te hebben in een zorgmarkt waarin aanbieders zichzelf kunnen presenteren aan de leden van de Sociaal Teams. De Gemeente zal bij de uitvoering toetsen of deze behoefte er ook van de kant van de gemeenten is. **Actie Gemeente.** Overigens kunnen verwijzers in de zorgkeuzemodule precies aflezen wat zorgaanbieders te bieden hebben.

Ben Eijnsink deelt mee dat hij vanwege het feit dat hij van de zomer met vervroegd pensioen gaat vandaag voor de laatste keer aanwezig was bij een Fysieke Overlegtafel Wmo.

6. Sluiting

De volgende Fysieke Overlegtafel vindt plaats op woensdag 9 oktober 2019.

De voorzitter dankt iedereen voor zijn/haar aanwezigheid en sluit de vergadering om 10.30 uur.

Bijlage 1: actielijst

Acties			
Nr	Actie	Streefdatum	Actiehouder
3.2 (2018)	Informatie over het Wmo-toezicht op de website van het NSDMH publiceren.	November 2018	Gemeente / RDS
1.1	Link naar gedeelde informatie vanuit het Netwerk Transformatie op de website van het NSDMH plaatsen.	Q2	RDS
1.2	Wijzigingen Basisovereenkomst t.b.v. verlenging Een tekstvoorstel insturen voor wijziging van art. 10.4. Bekijken of het tekstvoorstel aansluit op de overige leden van artikel 10. Indien akkoord de tekst van het artikel via de mail afstemmen met de FO Wmo.	April 2019 April 2019 Mei 2019	Zorgaanbieder (Kwintes) RDS RDS

	Duidelijkheid geven aan leden FO over art. 13.3. Incl. toelichting.	Mei 2019	RDS
	Tekstuele wijziging blz. 2 BO doorvoeren.	Mei 2019	RDS
	Aan de FO laten weten of het juridisch past om de Basisovereenkomst toe te sturen ipv een addendum op de BO.	Maart 2019	RDS
	Verdere afwikkeling aanpassingen en verlengingen BO.	1 juli 2019	RDS
1.3	Sturen op een zelfde toepassing door de 5 gemeenten van de regel in het administratieprotocol over het flexibel declareren.	Q2	Gemeente
1.4	Bij de uitvoering toetsen of er behoefte is aan zorgmarkt.	Q2	Gemeente

Bijlage 2: presentielijst

Organisatie	Naam
Abrona	Corien Besamusca
ASVZ	Cees den Hartigh
Boba levensloopbegeleiding	Maartje van Geffen
Eleos	Arie Kuperus
Fundis	Rob Baljon
Gemiva-SVG	Ben Eijsink
Humanitas DMH	Eric Walraven
Iipse de Bruggen Maatwerk	Deborah Telkamp
KernKracht	Petra van Buren
Kwintes	Edgar Grijzen
Larazorg	Karin Heeren
Lelie Zorggroep	Emelia van de Voorde
Parnassia	Marcel Ooms
Siriz	Bert van 't Veer
St. AZOV	Krista van Putten
St. Zorgboeren Zuid-Holland	Monique Bouter
Stichting De Zwaan	Monique Bakkum
Zorgpartners Midden-Holland	Michael Agerbeek
namens de gemeenten	Thelma van Petersen (<i>voorzitter</i>)
	Nathalie Baars, gem. Bodegraven-Reeuwijk
	Leo Burger, gemeente Zuidplas
	Hanneke van der Hoek, RDS (<i>notulist</i>)
	Conny Kelly, RDS
	Jan Vaneman, RDS

