



VERSLAG 2^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.

Mededelingen

- Het punt 'Wijziging van de eenheid uren naar minuten' op de agenda onder 'mededelingen' staat onterecht op de agenda voor de FO Wmo. Wmo-aanbieders declareren de uren nl. al in minuten, dit in tegenstelling tot Jeugd aanbieders.
- Anja Nobel, voorzitter Werkgroep Administratieprotocol regio Midden-Holland, wil graag onder de aanwezige aanbieders toetsen hoe zij het vinden als de geplande declaratieovergang voor Wmo en Jeugd - van 4 wekelijks naar maandelijks declareren -, uit wordt gesteld. Voorstel: ingangsdatum gelijkrekken met de nieuwe release van Zorginstituut Nederland (precieze datum nog niet bekend). Reden: geen dubbele administratieve lasten. Antwoord aanwezige zorgaanbieders: akkoord. 1 aanbieder geeft aan hier later op terug te willen komen maar geeft daarbij wel aan dat haar voorkeur waarschijnlijk uitgaat naar uitstel van de declaratieovergang.
- Anja Nobel deelt mee dat alle gecontracteerde zorgaanbieders op korte termijn een 'save-the-date' en iets later een officiële uitnodiging ontvangen voor een regionale bijeenkomst op dinsdagmiddag 26 november a.s. Een afvaardiging van de RDS en de lokale gemeenten zullen ook op deze bijeenkomst aanwezig zijn. Onderwerpen die aan bod zullen komen zijn o.a.: het standaard administratieprotocol (in de toekomst 1 werkdocument o.b.v. het huidige regionale administratieprotocol en het landelijke administratieprotocol), de zorgkeuzemodule en een tussentijdse evaluatie van de "analyse declaratiegedrag en berichtenverkeer op orde".

2. Verslag en actielijst FO Wmo 20 maart 2019

Verslag

De vergadering stelt het verslag zonder wijzigingen vast.

Naar aanleiding van agendapunt 4 'Voorstel klantwaardering Zorgkeuzemodule': er is nog geen vervolg gegeven aan de uitwerking van het voorstel m.b.t. klantwaardering. De Gemeente zou hier samen met een aantal zorgaanbieders, die zich hiervoor op hebben gegeven, in optrekken. In verband met een personele wisseling binnen de Gemeente hebben de aanbieders uit dit werkgroepje nog geen bericht gehad vanuit de Gemeente. Lisa Timmermans (nieuwe voorzitter werkgroep Zorgkeuzemodule - in de plaats van Leo Burger) zal de zorgaanbieders dit jaar nog benaderen voor een eerste werksessie. Janneke Oldenbroek van Kwintes neemt de plek van Edgar Grijzen (voorheen Kwintes, nu met pensioen) in.

Actiepunten

Actiepunt 3.1, "Informatie over het Wmo-toezicht op de website van het NSDMH publiceren": afgedaan.

Zie: <https://www.nsdmh.nl/wmo/actueel/>

Actiepunt 1.1, "Link naar gedeelde informatie vanuit het Netwerk Transformatie op de website van het NSDMH plaatsen": afgedaan. Zie: <https://www.nsdmh.nl/>

Actiepunt 1.2, "Wijzigingen Basisovereenkomst t.b.v. verlenging": afgedaan.

Actiepunt 1.3, "Sturen op een zelfde toepassing door de 5 gemeenten van de regel in het administratieprotocol over het flexibel declareren": voor de Wmo is een eenduidige manier van handelen bij flexibel beschikken en declareren nog niet gelukt. Oorzaak: verschillende applicaties bij de gemeenten en zorgaanbieders. De werkwijze voor Wmo zoals beschreven in het huidige administratieprotocol is nog van kracht. Punt blijft op de agenda van de Werkgroep Administratieprotocol Midden-Holland. Voor de

Jeugdhulp is inmiddels een eenduidige werkwijze vastgesteld. Ingangsdatum: zo spoedig mogelijk na het informeren van de betrokken partijen. Meer informatie volgt aan de volgende Fysieke Overlegtafel Wmo. Actiepunt 1.4, *“Bij de uitvoering toetsen of er behoefte is aan zorgmarkt”*: afgedaan. Er is animo, ook vanuit de uitvoering, voor een zorgmarkt waar zorgaanbieders zichzelf kunnen presenteren. Vanuit de Gemeente is er nu geen capaciteit beschikbaar voor de organisatie van deze zorgmarkt. Wellicht in de toekomst wel. Een aanbieder vraagt of het inlooppunt in Bibliotheek Bloemendaal aan de Lekkenburg in Gouda geschikt is voor zorgaanbieders om zich te presenteren. Antwoord: nee, dit inlooppunt is hier niet voor bedoeld.

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

3. Projectgroep Kwaliteit

Thelma vertelt dat de regio bij intekeningen door nieuwe aanbieders de eigen verklaring hanteert, gebaseerd op vertrouwen in de zorgprofessionaliteit. Via deze verklaring verklaart de aanbieder (middels het invullen en het door de bestuurder ondertekenen van een Eigen Verklaring en voor specifieke diensten een Verklaring Specifieke Voorwaarden) dat zij voldoen aan alle in de overeenkomst en in de wet gestelde kwaliteitseisen. Helaas heeft de Gemeente moeten constateren dat de kwaliteit niet bij alle gecontracteerde jeugdzorgaanbieders op orde was / is. Zodanig dat de Gemeente een overeenkomst met een Jeugdhulpaanbieder heeft moeten beëindigen. Bij het overplaatsen van 35 cliënten van deze zorgaanbieder naar andere zorgaanbieders is gebleken dat er meer zorgaanbieders zijn die niet voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. De Gemeente is hier erg van geschrokken. Dit was aanleiding voor het opstarten van de Projectgroep Kwaliteit. Frank Feliks is vanuit de RDS voorzitter van deze projectgroep. Deelnemers aan de projectgroep zijn beleidsmedewerkers uit de deelnemende gemeenten. De Gemeente wil de zorgaanbieders graag meenemen in de gedachtegang van de projectgroep.

Frank Feliks geeft een presentatie. Zie bijlage 3 van dit verslag voor de presentatie.

Vragen:

- Gaat de projectgroep ook visitaties uitvoeren? Antwoord: in eerste instantie is het niet de bedoeling dat er vanuit de Gemeente visitaties uitgevoerd zullen worden. De projectgroep zal schriftelijk vragen stellen en informatie opvragen bij de geselecteerde zorgaanbieders. De projectgroep is ondersteunend aan het contractmanagement. Indien nodig zullen er visitaties plaatsvinden. De contractmanagers zullen dit dan oppakken.
- Het is toch logisch dat de kwaliteit niet bij alle gecontracteerde zorgaanbieders voor 100% op orde is; dit is toch inherent aan vertrouwen hebben? Antwoord: gebleken is dat een aantal zorgaanbieders de kwaliteit niet op orde hebben. Het betrof niet enkel een incident. Een incident (en de daaruit voortgekomen ontdekkingen) was aanleiding voor het onderzoek.
- Hoe verhoudt het onderzoek zich tot de contractmanagementgesprekken? Antwoord: het onderwerp kwaliteit is onderwerp van gesprek in de CM-gesprekken
- Worden de punten die benoemd staan in het Kwaliteitskader Jeugd ook meegenomen bij de toetsing? Antwoord: wij toetsen op de voorwaarden die gesteld zijn in de overeenkomst. Voorwaarden die onvoldoende duidelijk in de overeenkomst staan, zal de projectgroep verduidelijken / aanscherpen.
- Waarom valt de dienst 'Hulp bij het Huishouden' niet onder de noemer 'risicovolle' diensten? Bij deze dienst heb je ook te maken met kwetsbare cliënten, een 1-op-1-relatie tussen cliënt en zorgverlener en daarbij zijn de medewerkers die HbH leveren over het algemeen ook kwetsbaarder dan andere type zorgverleners. Antwoord: goede suggestie. Deze neemt Frank mee naar de projectgroep. Frank benadrukt dat de projectgroep de kwaliteit van alle gecontracteerde diensten toetst bij de geselecteerde aanbieders.
- Worden er contractmanagementgesprekken - waar kwaliteit besproken wordt - gevoerd met alle gecontracteerde zorgaanbieders? En zo ja, hoe vaak? Antwoord: de Gemeente kan helaas niet alle 230 gecontracteerde aanbieders spreken. Er moeten hierbij keuzes gemaakt worden. De Gemeente spreekt de grotere aanbieders minimaal 2 x per jaar. De focus ligt op de zorgaanbieders die het grootste deel van de dienstverlening vertegenwoordigen. Het streven is om kleine(re) zorgaanbieders om het jaar uit te nodigen voor een CM-gesprek. RDS verzoekt alle aanbieders wel jaarlijks een klachtenrapportage aan te leveren. Op deze manier worden per individuele aanbieder de klachten gemonitord. Ook zullen er vanuit de Gemeente

klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd gaan worden. De werkgroep KTO zal dit verder uitkristalliseren (zie agendapunt 2, 'verslag').

- Sommige aanwezigen verbazen zich over het feit dat er niet met alle gecontracteerde zorgaanbieders gesprekken gevoerd worden. Zijn 230 gecontracteerde zorgaanbieders wel beheersbaar? Antwoord: keuzevrijheid van de cliënt is een raadskeuze geweest. Dit is de consequentie van de cliëntkeuzevrijheid.
- Wat zijn de consequenties als een zorgaanbieder niet voldoet aan de kwaliteitseisen? Antwoord: de Gemeente zal eerst de verplichte juridische stappen volgen, waaronder ingebrekestelling van de betreffende aanbieder, voordat de Gemeente de overeenkomst kan ontbinden. De termijn van het ontbindingsproces is ook nodig voor het overplaatsen van eventuele cliënten. Zorgaanbieders zijn contractueel verplicht om mee te werken aan deze overplaatsingen.
- Worden de Adviesraden Sociaal Domein geïnformeerd? Antwoord: de gemeenteraden zijn geïnformeerd. De Gemeente zal de Adviesraden ook gaan informeren.
- Vanuit het perspectief van de cliënt: wordt medezeggenschap vormgegeven? Antwoord: goede toevoeging.

Opmerkingen:

- De kwaliteitseisen waarop de projectgroep gaat toetsen zijn eigenlijk heel basaal. Het zou toch niet moeten bestaan dat aanbieders hier niet aan voldoen.
- Suggestie: probeer te uniformeren. Sommigen zorgaanbieders moeten heel veel aanleveren voor verschillende kwaliteitskaders. Benadrukt wordt dat zoals in de presentatie is aangegeven, er wordt getrechterd. Zorgaanbieders die over een kwaliteitssysteem met onafhankelijke toetsing beschikken, hoeven niets aan te leveren.

4. Voorlopig voorstel m.b.t. aanpassing Deelovereenkomsten

Zie bijlage 4 van dit verslag voor een overzicht van de wijzigingen.

Memo 'wijzigingen Deelovereenkomst', concept Deelovereenkomsten Begeleiding en Hulp bij het Huishouden (met en zonder wijzigingen bijhouden) zie: <https://www.nsdmh.nl/wmo/>

Sommige wijzigingen die gemeld zijn aan eerdere Fysieke Overlegtafels staan nu vermeld in het wijzigingsformulier. In de eerste Fysieke Overlegtafel Wmo van dit jaar kwam de verlenging van de Basisovereenkomst Wmo (per 1-1-2020) aan de orde. Aan deze tafel gaat het over aanpassing en verlenging (per 1-1-2021; agendapunt 5) van de Deelovereenkomsten Begeleiding en Hulp bij het Huishouden.

Vragen:

- In de Deelovereenkomst staat dat het een overeenkomst betreft tussen dienstverleners en de verschillende gemeenten. Gaat het om meerdere overeenkomsten of om 1 overeenkomst met enkel de regio Midden-Holland? Antwoord: het betreft 1 overeenkomst tussen zorgaanbieders en de regio Midden-Holland. De 5 gemeenten staan apart genoemd omdat NSDMH geen juridische entiteit is. Om die reden kan het NSDMH geen overeenkomst sluiten. De gemeente Gouda is namens de 5 gemeenten gemandateerd om de overeenkomst aan te gaan.
- Kunnen zorgaanbieders die niet deelnemen aan de Fysieke Overlegtafel ook reageren op het voorstel? Antwoord: stukken voor de FO staan altijd op de website van het NSDMH gepubliceerd. Alle gecontracteerde zorgaanbieders mogen hierop reageren en/of punten aandragen. Na afloop van deze FO kan er door de niet leden van de FO enkel gereageerd worden op nieuwe opmerkingen gemaakt aan deze overlegtafel.
- Betreft de Deelovereenkomst Hulp bij het Huishouden, art. 11: "*Alleen cliëntgebonden uren zijn declarabel*". Dit is toch niet nieuw? Antwoord: nee, dit is niet nieuw maar dit stond eerder niet vermeld.

1.

5. Verlenging Deelovereenkomsten en evaluatie van de inkoop 2018

Zie bijlage 5 a en b van dit verslag voor:

- Memo 'evaluatie inkoop 2018 en proces verlenging Deelovereenkomsten'.
- Uitkomsten evaluatie inkoop 2018 (memo bij 'evaluatie inkoop 2018 en proces verlenging Deelovereenkomsten').

Vanuit de Goudse raad heeft de Gemeente Gouda het verzoek gekregen om de inkoop 2018 te evalueren. De evaluatie heeft intern plaatsgevonden onder de 5 gemeenten aan de hand van de

uitgangspunten en doelstellingen uit het inkoopkader. Volgende maand gaan de uitkomsten naar de Raden.

Naar aanleiding van de evaluatie kondigt de Gemeente aan dat zij het proces van verlengen van de Deelovereenkomsten ingaat. Landelijk is te zien dat het niet verstandig is om overeenkomsten voor korte periodes aan te gaan. Ook is het wisselen van inkoopmodel niet aan te raden. Uiteraard is de verlenging afhankelijk van de goedkeuring van de 5 colleges van de gemeenten.

Vragen / opmerkingen:

- Waarom zijn er geen cliëntvertegenwoordigers, zorgaanbieders en eventueel cliënten (voor zover mogelijk) betrokken bij de evaluatie? Antwoord: de evaluatie is enkel op verzoek van de raad uitgevoerd. De Gemeente heeft zich gehouden aan de uitgangspunten die de raad daarbij heeft opgesteld.
- Kan het aantal gecontracteerde zorgaanbieders verkleind worden? Antwoord: dit kan niet binnen het huidige, gekozen inkoopmodel. Zorgaanbieders mogen op elk moment toetreden. De Gemeente kan contracten niet zomaar opzeggen. Wel onderzoekt de Gemeente of bepaalde diensten (begeleiding Wmo en Jeugd), waarvoor het aanbod groot is, tijdelijk dichtgezet kunnen worden. Hier zal de Gemeente de zorgaanbieders ook bij betrekken. Daarnaast is er een gat in het zorglandschap geconstateerd o.a. bij logeeropvang en dagbesteding Jeugd.
- Clientkeuzevrijheid is een visie van de Gemeente. Doel: optimaliseren binnen het gekozen model. Actie: laten we opnieuw, ook i.o.m. met cliënten, kijken naar het begrip cliëntkeuzevrijheid.
- Zorgaanbieders vinden het fijn te horen dat de Gemeente de contractering continueert.

6. Rondvraag

Een aanbieder vraagt zich af wat de stand van zaken is met betrekking tot de indexering van de tarieven van 2020. Antwoord: een dezer dagen weet de Gemeente wat de cijfers zijn van het CBS. De formules waarmee de Gemeente aan de hand van de CBS-cijfers de tarieven te kan berekenen, zijn bekend. De Gemeente publiceert de nieuwe tarieven zodra deze er zijn.

Mogen zorgaanbieders die niet deelnemen aan de Fysieke Overlegtafel inhoudelijke vragen stellen aan de Gemeente? Antwoord: ja.

Een aanbieder wil graag een signaal afgeven. De aanbieder constateert een toename van het aantal nieuwe cliënten dat vanuit het abonnementstarief Hulp bij het Huishouden in zorg komt. Deze doelgroep is anders dan cliënten die vanuit een andere hoek zorg ontvangen. De cliënten stellen heel veel eisen. Dit in combinatie met het personeelstekort (veel vacatures) - waar het abonnementstarief ook een negatief effect op heeft - zorgt er wellicht voor dat kwetsbare cliënten die de zorg echt nodig hebben, in de toekomst geen zorg meer ontvangen. Met het oog op de personeelsschaarste een zorgelijke ontwikkeling. De Gemeente bedankt de aanbieder voor het signaal en neemt dit signaal zeker mee (ook naar landelijke bijeenkomsten). Verder heeft de Gemeente CM-gesprekken ingepland met alle gecontracteerde aanbieders Hulp bij het Huishouden.

De conceptdata voor de Fysieke Overlegtafels Wmo 2020 (11 maart 2020 en 7 oktober 2020) staan gepubliceerd op de website: <https://www.nsdmh.nl/assets/uploads/191007-concept-data-overlegtafels-Wmo-2020.pdf>

Tijdens de FO Jeugd is bij de laatste bijeenkomst gevraagd of de FO Jeugd en Wmo in 2020 na elkaar plaats kunnen vinden (op dezelfde dag). De Gemeente heeft dit bekeken en besloten dit niet te doen omdat dit praktisch niet mogelijk is - de groep wordt te groot als de Gemeente de vergaderingen (deels) samenvoegt en de overlap in personen bleek beperkt te zijn

7. Sluiting

De volgende Fysieke Overlegtafel vindt vooralsnog plaats op woensdag 11 maart 2020 om 9.30 uur.

De voorzitter dankt iedereen voor zijn/haar aanwezigheid en sluit de vergadering om 10.45 uur.

Bijlage 1: actielijst

Acties			
Nr	Actie	Streefdatum	Actiehouder
1.3	Sturen op een zelfde toepassing door de 5 gemeenten van de regel in het administratieprotocol over het flexibel declareren.	Q2 2019 / volgende FO Wmo maart 2020	Gemeente
2.1	De zorgaanbieders (die zich hiervoor op hebben gegeven) benaderen voor een eerste werksessie mbt klantwaardering zkm.	Q4 2019	Gemeente (Lisa Timmermans)
2.2	Kwaliteit Meenemen / overwegen Projectgroep Kwaliteit: <ul style="list-style-type: none"> - waarom valt de dienst 'Hulp bij het Huishouden' niet onder de noemer 'risicovolle' diensten? - Vanuit het perspectief van de cliënt: medezeggenschap vormgegeven? - Uniformeren aan andere uitvragen tbv kwaliteitskaders e.d. bij uitvraag doc. / info. De Adviesraden Sociaal Domein informeren.	Q4 2019	Gemeente (Projectgroep Kwaliteit) Gemeente (RDS)
2.3	Onderzoeken of bepaalde diensten (begeleiding Wmo en Jeugd), waarvoor het aanbod groot is, tijdelijk dichtgezet kunnen worden. Zorgaanbieders bij betrekken.	Q1 2020	Gemeente / RDS
2.4	Begrip 'cliëntkeuzevrijheid' analyseren.	Q1 2020	Gemeente / RDS
2.5	Publiceren tarieven 2020 (tarieven 2019 + index)	Q4 2019	RDS
2.6	Terugkoppeling signaal 'abonnementstarief Hulp bij het Huishouden'.	FO maart 2020	Gemeente / RDS

Bijlage 2: presentielijst

Organisatie	Naam
ASVZ	Cees den Hartigh
Boba levensloopbegeleiding	Jeroen van Anrooy
Eleos	Arie Kuperus
Fundis	Rob Baljon
Gemiva-SVG	Griet Vries
Humanitas DMH	Annette de Jong
Iipse de Bruggen Maatwerk	Suzanne Verbarendse
KernKracht	Petra van Buren
Kwintes	Janneke Oldenbroek
Lelie Zorggroep	Emelia van de Voorde
St. Zorgboeren Zuid-Holland	Monique Bouter
Stichting De Zwaan	Annemarie Plinta
Tzorg	Astrid Gort
Zorgpartners Midden-Holland	Michael Agerbeek
namens de gemeenten	Thelma van Petersen, gemeente Gouda (<i>voorzitter FO</i>)

	Nathalie Baars, regionaal beleidsmedewerker gemeenten Midden-Holland (<i>vanuit gemeente Bodegraven-Reeuwijk</i>)
	Frank Feliks, voorzitter werkgroep Kwaliteit (<i>vanuit RDS</i>)
	Hanneke van der Hoek, RDS (<i>notulist</i>)
	Conny Kelly, RDS
	Kimberly Matters, RDS
	Anja Nobel, voorzitter Werkgroep Administratieprotocol (<i>vanuit gemeente Gouda</i>)