



## **VERSLAG voorbespreking Fysieke Overlegtafel Wmo HbH 21 juli 2015**

*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'.*

### **Aanwezigen:**

*René Akkermans (Tzorg), Rob Baljon (Vierstroom), Trudy van der Boom (Lelie Zorggroep), Kimberly Hendrikse (Thuiszorg INIS), Leni Hoogendoorn (Lelie Zorggroep), Peggy van der Koelen (Vierstroom), Mike van Laar (Zonzorg), Jan-Dirk Meijering (Cedrah), Linda Nefs (Priva Zorg), Sirikit Noordam (De Zellingen), Tessa Roos (Parento), Fadoua Talhaoui (Dunya Zorg en Welzijn), Joelle Vermeer (JMS Zorg).*

### **Aanwezig vanuit de Gemeente:**

*Bart van Eijck (voorzitter), Frank Beemer, Maarten Bening, Jolanda Dam, Anne Marie te Hennepe, Hanneke van der Hoek (notulist), Bianca van Jaarsveld, Anja Koets, Jannette Nieboer (wethouder), Lavinja Sleuwenhoek (wethouder), Joke Vroegop (wethouder), Laura Werger (wethouder).*

## **1. Opening**

Voorzitter Bart van Eijck opent de vergadering om 11.00 uur. Dit overleg is bestemd als voorbespreking van de Fysieke Overlegtafel Wmo HbH om 12.30 uur. Alle gecontracteerde zorgaanbieders Hulp bij het Huishouden zijn uitgenodigd voor het vooroverleg. Het vooroverleg en de Fysieke Overlegtafel staan in het teken van de Klanttevredenheidsonderzoeken. Bart van Eijck geeft het woord aan wethouder Laura Werger. Laura Werger heet de aanwezigen van harte welkom. De wethouder is blij met de hoge opkomst. Vanuit de Gemeente zijn meerdere bestuurders aanwezig. Mede namens haar collega-wethouders, deelt Laura Werger mede dat dit een belangrijk moment is. Een belangrijk moment om met elkaar in overleg te treden en een eerste stap naar de toekomst te maken. Met als doel een proces vormgeven waarin de verschillende partijen elkaar kunnen vinden en waarin ieder de ruimte heeft om zijn/haar ideeën kenbaar te maken.

Frank Beemer neemt het woord van Laura Werger over. Vrijdag 17 juli jl. heeft de Gemeente een tekstvoorstel richting zorgaanbieders gestuurd. De aanleiding hiervoor is het kort geding. Hierin is onder andere het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) ter discussie gesteld. Frank stelt vanuit de Gemeente de doelstelling, in de vorm van drie agendapunten voor:

- Een tijdelijke oplossing, tot 1 oktober 2015: een werkwijze hanteren die zo dicht mogelijk ligt bij de contractafspraken. Samenwerken aan een duurzame invulling voor de periode van 1 oktober 2015 tot 1 januari 2017.
- De Gemeente ontvangt graag de meningen/opvattingen van de zorgaanbieders over het functioneren van het KTO. Het is niet de bedoeling dat er een discussie ontstaat.
- Procesafspraken maken zodat er een nieuwe invulling gegeven kan worden aan de nieuwe periode (1 oktober 2015 – 1 januari 2017).

Het is de bedoeling dat er informeel overlegd wordt met zoveel mogelijk gecontracteerde zorgaanbieders HbH. Tijdens de officiële Fysieke Overlegtafel maakt men de afspraken formeel. Frank vraagt aan de vergadering of de doelstelling duidelijk is. Leni Hoogendoorn van Lelie Zorggroep antwoordt dat zij het waardeert dat de Gemeente de gemaakte fouten erkent. Ook geeft zij aan erg blij te zijn met de grote vertegenwoordiging vanuit de Gemeente tijdens dit overleg.

## **2. Een aanpassing voor de korte termijn**

Frank geeft een toelichting op het procesvoorstel. Aan gecontracteerde nieuwe zorgaanbieders zonder KTO, is door de Gemeente een Score (cliënttevredenheidsscore) toegekend op basis van een gemiddelde regionale Score volgens een systematiek die de gemeente Gouda al hanteerde. Helaas is deze regel onbedoeld niet als voetnoot opgenomen in de Deelovereenkomst. Dit is juridisch onrechtmatig.

Vraag van Mike van Laar (Zonzorg): is door de rechter besloten dat dit onrechtmatig is? In de Leidse regio gaat men uit van de laagste KTO scores voor nieuwe zorgaanbieders. Antwoord Frank Beemer: nee. Dit is de analyse van de juridische adviseurs van de Gemeente. De onrechtmatigheid zit in het feit dat de Gemeente regels hanteert met betrekking tot het KTO waar geen overeenstemming over is bereikt. Als de Gemeente in de interim-periode alleen nog Scores toekent op basis van de eigen KTO's en zorgaanbieders bij geen eigen KTO een nul scoren, dan betekent dit voor deze zorgaanbieders dat zij in deze periode geen nieuwe cliënten kunnen werven. Frank benadrukt dat het over nieuwe cliënten gaat.

In een analyse heeft de Gemeente gezien dat de respons van de KTO's tussen de verschillende zorgaanbieders erg uiteenlopen. Er zijn zorgaanbieders die veel cliënten hebben maar weinig respons. De Gemeente stelt voor om er alles aan te doen om op korte termijn de respons omhoog te krijgen. Alle zorgaanbieders met minimaal 6 cliënten moeten een eigen KTO hebben. Andere optie: huidige KTO in stand houden (voor zorgaanbieders zonder eigen KTO) maar wel zo spoedig mogelijk ervaringscijfers ophalen zodat de gemiddelden van de regio minder meetellen (zie voetnoot 3 in het tekstvoorstel). Dit kan alleen als er gezamenlijk voor deze optie gekozen wordt.

Vraag van Tessa Roos (Parento Thuiszorg): wat als je niet aan het minimum van 6 komt? Antwoord Frank Beemer: dat betekent dat je in de periode tot 1 oktober geen nieuwe cliënten binnen zal krijgen.

Vragen over agendapunt 2:

Mike van Laar: waarom tot 1 oktober? Antwoord Frank Beemer: de Gemeente denkt dat wij deze periode/termijn nodig hebben om een nieuw KTO te kunnen ontwikkelen. Bart van Eijck vult aan dat er een gedegen voorstel moet komen waar alle zorgaanbieders van de Fysieke Overlegtafel en van de Digitale Tafel, in het kader van bestuurlijk aanbesteden, op mogen reageren. In verband met de vakantieperiode is het niet reëel om de datum te vervroegen.

Peggy van der Koelen (Vierstroom) is blij met dit overleg. Wel geeft zij aan dat de insteek van een aantal zorgaanbieders breder is. Zij willen de discussie over de gunningcriteria breder trekken dan het KTO en ook de weging van de cliëntvoorkeur bespreken. Antwoord Frank Beemer: het is eerst van belang dat wij overeenstemming bereiken over een kortetermijnoplossing.

Jan-Dirk Meijering (Cedrah): de Gemeente heeft Stipter opdracht gegeven om deze week extra KTO's uit te voeren met het streven om deze binnen twee weken te verwerken. Is dat reëel? Frank Beemer antwoordt dat Stipter aan heeft gegeven dat dit mogelijk is. Bianca van Jaarsveld (gemeente Zuidplas) licht toe dat Stipter vrijdag 24 juli aanstaande een KTO verstuurt aan de cliënten. Cliënten hebben een week de tijd om te reageren. Vervolgens heeft Stipter een week de tijd om de respons te verwerken. Rob Baljon (Vierstroom) wantrouwt of dit haalbaar is wegens eerdere ervaringen met Stipter. Peggy van der Koelen vindt een reactietermijn van een week voor de cliënten erg ambitieus. Volgens Sirikit Noordam (De Zellingen) is het de vraag of cliënten zonder extra informatie het KTO in zullen vullen. Op advies van Leni Hoogendoorn belooft de Gemeente de brief die de cliënten vanuit Stipter ontvangen, te publiceren op de website van het NSMDH. De Gemeente geeft een signaal af

als de brief gepubliceerd is. Zorgaanbieders kunnen middels die brief medewerkers informeren. Medewerkers zijn vervolgens in staat de cliënten te herinneren/informeren.

### **3. Reacties zorgaanbieders op het voorstel**

Bart van Eijck stelt voor om alle zorgaanbieders kort het woord te geven over het voorstel om het KTO tijdelijk uit te schakelen voor de zorgaanbieders die geen eigen KTO hebben. Alle zorgaanbieders zijn het eens met het voorstel mits er ook gekeken wordt naar de weging van het gunningcriteria cliëntvoorkeur voor wat betreft het voorstel per 1 oktober:

Sirikit Noordam ziet graag dat cliëntvoorkeur meetelt – ook in de interim-periode.

René Akkermans (Tzorg) geeft aan dat een KTO mooi is als je een goede score hebt. Cliëntvoorkeur kan veel doorslaggevend zijn. Cliëntvoorkeur op basis van kwaliteit is wellicht beter dan een KTO op basis van een paar cliënten.

Jan-Dirk Meijering wil de beperktheid benadrukken als de cliëntvoorkeur ontbreekt.

Parento zit onder het minimum van 6 cliënten. Tessa Roos geeft aan dat zij op zich wel voor is. Wel voelt zij zich benadeeld omdat er in de eerste periode dingen mis zijn gegaan. Parento is al cliënten kwijt geraakt.

Peggy van der Koelen vraagt zich af wat het 'What if?-scenario' is. Frank Beemer antwoordt dat er een voorstel afgesproken wordt voor de periode na 1 oktober 2015. Er zijn geen garanties. Frank wil nogmaals duidelijk maken dat de kans zeer klein is om cliënten te winnen voor zorgaanbieders zonder eigen KTO.

Mike van Laar vraagt wat er gedaan wordt als er iemand wel tegen het voorstel is. Bart van Eijck antwoordt dat de Gemeente nu juist wil peilen hoe de verhoudingen liggen.

Sirikit Noordam stelt voor cliëntvoorkeur 100 punten te geven zodat Parento ook cliënten krijgt. Mike van Laar zegt hier sowieso niet mee akkoord te gaan.

Frank Beemer deelt mee dat wij er met elkaar alles aan gaan doen om ervoor te zorgen dat zorgaanbieders met genoeg cliënten ook voldoende respons krijgen. De periode tot 1 oktober 2015 hebben wij zeker nodig. In deze periode is er ruimte om hier discussie over te voeren. Tussentijds blijven wij zo dicht mogelijk bij de contractafspraken. René Akkermans (Tzorg) vraagt waarom de Gemeente zo stellig aangeeft dat cliëntvoorkeur er nu niet in komt? Frank Beemer antwoordt dat er nu geen ruimte is voor discussie.

Vraag Tessa Roos: Parento heeft wel cliënten via pgb. Indien deze cliënten wel meetellen, zit Parento wel boven het minimum van 6. Antwoord Frank Beemer: dit kan niet vanwege een andere systematiek.

Frank Beemer concludeert dat de Fysieke Overlegtafel het voorstel vast kan stellen. Vervolgens gaat Stipter aan de slag met het benaderen van cliënten. Sirikit Noordam en René Akkermans geven aan het niet eens te zijn met deze conclusie omdat zij al aan hadden gegeven een kleine aanpassing te willen zien in voorstel met betrekking tot cliëntvoorkeur. Frank antwoordt dat daar op deze korte termijn, zelfs al is het gewenst, geen afspraken over gemaakt kunnen worden. Peggy van der Koelen reageert dat er wel procesafspraken gemaakt kunnen worden. Bart van Eijck deelt mee dat er vertraging plaatsvindt binnen de formele procedure van het bestuurlijk aanbesteden als cliëntvoorkeur ook meegenomen wordt in de tijdelijke oplossing. Sirikit Noordam wil graag de toezegging van de Gemeente dat in het vervolgproces de cliëntvoorkeur bespreekbaar is en dat de

Gemeente toezegt dat de cliëntvoorkeur een substantieel deel gaat uitmaken bij het hanteren van de nieuwe werkwijze. Laura Werger stelt dat er nu gevraagd wordt om twee toezeggingen van de kant van de Gemeente. Ten aanzien van de toezegging dat in het vervolgproces de cliëntvoorkeur bespreekbaar is, die wordt opgenomen in de procesafspraken voor het vervolg om te komen tot een nieuwe werkwijze. De tweede toezegging, waarin een uitspraak wordt gevraagd van de Gemeente om de cliëntvoorkeur een substantieel deel uit te laten maken bij de te hanteren nieuwe werkwijze, is wat Gouda betreft een stap te ver. Anne Marie te Hennepe (gemeente Zuidplas) reageert dat de gemeente Zuidplas hier open voor staat. Wethouder Lavinja Sleuvenhoek geeft aan dat de gemeente Krimpenerwaard hier ook voor open staat. In september wil Zuidplas kijken hoe zij het gesprek verder met elkaar aan kunnen gaan. Verder deelt Anne Marie te Hennepe mee dat de overige gemeenten nog niet echt overtuigd zijn.

Frank deelt mee dat de Gemeente graag van de zorgaanbieders hoort wat zij van belang vinden voordat de vergadering een tijdelijke oplossing vaststelt. Wij kunnen het proces sneller ingaan door informeer met elkaar te overleggen. In september, tijdens de Fysieke Overlegtafel, wil de Gemeente een goed en duidelijk voorstel hebben waar de zorgaanbieders achter staan.

Vraag Peggy van der Koelen: kunnen wij zorgaanbieders, in het kader van de andere omgangsvormen die wij met elkaar aan willen gaan, ook met een voorstel komen? Peggy is al begonnen met het schrijven van een voorstel. Antwoord Bart van Eijck: ja. Ambtenaren kunnen eventueel ook aanschuiven. Frank Beemer stelt voor dat Maarten Bening (met hulp van collega's) dit vanuit de Gemeente oppakt. Frank vindt het een goed idee om na afloop van dit overleg concrete samenwerkingsafspraken te maken. Het is een proces van samen ontwikkelen. Wel is het van belang dat de verschillende type zorgaanbieders inbreng hebben.

Vraag Leni Hoogendoorn: is er een doorkijk naar de toekomst? Antwoord wethouder Jannette Nieboer: ja, het is zeer belangrijk dat wij gezamenlijk aan de slag gaan met innovatie en transformatie. Dit staat ook in het voorstel beschreven bij punt 14. Met als stip op de horizon: 1 januari 2017. Frank Beemer deelt mee dat de huidige werkgroep bekostiging even stilligt. De Gemeente wil graag vanaf oktober 2015 samen met de zorgaanbieders naar de langere termijn kijken. Wat zien wij als een wenselijke situatie? Frank vraagt zorgaanbieders naar aandachtspunten als het gaat om de nieuwe invulling voor in de periode na 1 oktober 2015.

Vraag Tessa Roos: in het contract staat dat er elk halfjaar een KTO is. Wanneer is het volgende onderzoek? Antwoord wethouder Joke Vroegop: het is een doorlopend proces. Dus in feite is halfjaarlijks niet nodig. De systematiek is er maar deze staat nog niet in het contract. Dit moet aangepast worden. Tessa is benieuwd hoe nieuwe zorgaanbieders een KTO opbouwen. Frank antwoordt dat dit onderwerp sowieso besproken moet worden.

Vraag Rob Baljon: naar aanleiding van de opmerking van Jannette Nieboer over de stip op de horizon; blijven we samenwerken met Stipter? Stipter brengt een enorme administratieve last met zich mee voor zorgaanbieders. Peggy van der Koelen voegt toe dat de irritaties rondom Stipter echt oplopen. Antwoord Bart van Eijck: de implementatiewerkgroep zoekt dit allemaal uit en is hard aan het werk om voor ieder oplossingen te bedenken. Vierstroom wordt uitgenodigd bij deze implementatiewerkgroep aan te sluiten. De werkgroep deelt de oplossingen met de zorgaanbieders. Er wordt samen met Stipter gewerkt aan het inlezen van iWmo formats. Sirikit Noordam geeft aan dat De Zellingen graag wil deelnemen aan de implementatiewerkgroep. De Zellingen heeft zich eerder voor de werkgroep aangemeld. Bart zoekt uit waarom zij nog niet aan hebben kunnen sluiten.

#### 4. Procesafpraak

De vergadering spreekt af dat er de komende weken hard gewerkt gaat worden aan een voorstel. Gemeente en zorgaanbieders mogen voorstellen en prioriteiten inbrengen. Een werkgroep gaat aan de slag met als doel het presenteren van een gedragen voorstel tijdens de Fysieke Overlegtafel van september 2015 (week 38). Optie Maarten Bening: tussentijds (voor de Fysieke Overlegtafel) de voorlopige voorstellen aan elkaar presenteren omdat de belangen van de verschillende zorgaanbieders uiteen kunnen lopen. Beoogde moment hiervoor is rondom de Fysieke Overlegtafel van 19 augustus. Zorgaanbieders die een actieve rol willen spelen in dit proces mogen zich na afloop van deze voorbespreking melden bij Frank Beemer.

#### 5. Sluiting voorbespreking

De voorzitter dankt ieder voor zijn/haar aanwezigheid en sluit de vergadering om 12.15 uur.

Actie Gemeente	
Nr	Actie
8.1	Publiceren: de brief die diënten vanuit Stipter ontvangen. Signaal afgeven richting zorgaanbieders als de brief gepubliceerd is. Zorgaanbieders kunnen middels die brief medewerkers informeren. Medewerkers zijn vervolgens in staat de cliënten te herinneren/informeren.
8.2	De Zellingen wil deelnemen aan de implementatiewerkgroep. De Zellingen heeft zich eerder voor de werkgroep aangemeld. Uitzoeken waarom De Zellingen nog niet aan heeft kunnen sluiten. Contact opnemen met De Zellingen.
8.3	Gemeente en zorgaanbieders mogen voorstellen en prioriteiten inbrengen.
8.4	Aan de slag met als doel het presenteren van een voorstel tijdens de Fysieke Overlegtafel in week 38 (september 2015). Optie Maarten Bening: tussentijds (voor de Fysieke Overlegtafel) de voorlopige voorstellen aan elkaar presenteren. Zorgaanbieders die een actieve rol willen spelen in dit proces mogen zich melden bij Frank Beemer.
8.5	Rob Baljon heeft de medewerkers van de Gemeente uitgenodigd om een keer mee te kijken bij de back office van Vierstroom. Voorstel via projectleider Frans de Smit in laten brengen bij de implementatiewerkgroep.
8.6	De reeds geplande Fysieke Overlegtafels verzetten naar een andere dag zodat wethouders makkelijker in staat zijn om aanwezig te zijn bij de overlegtafels (i.v.m. met college op de dinsdag).
8.7	De Gemeente publiceert het voorstel als vastgesteld, uitgewerkt voorstel op de website van het NSDMH.

Actie Zorgaanbieders	
Nr	Actie
8.1	Zorgaanbieders ontvangen via de website van het NSDMH de brief die cliënten van Stipter hebben ontvangen. Medewerkers informeren en instrueren middels deze brief zij vervolgens in staat zijn om de cliënten te herinneren/informeren.
8.2	Gemeente en zorgaanbieders mogen voorstellen en prioriteiten inbrengen.
8.3	Aan de slag met als doel het presenteren van een voorstel tijdens de Fysieke Overlegtafel in week 38 (september 2015). Optie Maarten Bening: tussentijds (voor de Fysieke Overlegtafel) de voorlopige voorstellen aan elkaar presenteren. Zorgaanbieders die een actieve rol willen spelen in dit proces mogen zich melden bij Frank Beemer.

