

Verslag fysieke overlegtafel WMO, 30 januari 2018 (concept)

Aanwezig

Zorgspectrum: Jeroen Blaas
Wij 3.0: Pascal Derksen
Syndion: Jenny van der Hoek
Reinaerde: Erwin van Schaik
Lister: Debbie Brugman
Abrona: Corien Besamusca
Sociaal team Houten: John van Rooijen, Andrea Altink
Sociaal team IJsselstein, Bernadette Ghijssen, Ingrid Aelmans
Geynwijs: Marjolein Koerselman
Gemeente Houten: Famke Wouters
Gemeente Lopik: Marije Zijlstra
Gemeente Nieuwegein: Lillian Petter
Inkoop Lekstroom: Nico Kersten, Hanneke Knijf
Accounthouder Lekstroom: Christie Mullié

Verslag 6 december 2017

Zonder wijzigingen vastgesteld.

Afspraken wijkteams – aanbieders

Bij de vorige overlegtafels is naar voren gekomen dat het goed zou zijn om een aantal onderwerpen verder door te praten met een vertegenwoordiging van sociale teams, dat gebeurt nu.

- Inzet personeel (niveau)

Bij voorgaande overlegtafels hebben aanbieders aangegeven dat zij van sociale teams regelmatig de vraag krijgen om een HBO-er in te zetten. Marjolein bevestigt dat zij dat doen in situaties dat zij inschatten dat een cliënt dit nodig heeft.

In het contract staat dat sociale teams een indicatie afgeven die nodig is voor de cliënt. Zij stellen daarbij een doelenplan/ondersteuningsplan op. Het is vervolgens aan de aanbieder om in te vullen hoe zij gaan zorgen dat de doelen worden behaald. Zij zijn hierbij vrij in de inzet van hun medewerkers, mits deze inzet er voor zorgt dat de doelen worden behaald.

De hamvraag is hier hoe de samenwerkingsdriehoek tussen de cliënt, de aanbieder en de sociale teams kan worden verbeterd, zodat er voldoende vertrouwen is om aanbieders hierin vrij te laten. De samenwerking loopt nu al beter dan een paar jaar geleden.

De sociale teams van Houten en IJsselstein proberen al bij de start met de cliënt en de aanbieder af te stemmen over de te behalen doelen. In Houten wordt de cliënt gevraagd of het akkoord is dat de gemeente het doelenplan deelt met de aanbieder. In het doelenplan wordt dan ook vastgelegd wie de regie voert en wat je van elkaar verwacht. Over het algemeen werkt dit goed. Als een cliënt dit weigert, wordt met de cliënt overlegd op welke wijze dan gezorgd kan worden dat de aanbieder en de cliënt gaan werken aan de te behalen doelen.

Aanbieders en sociale teams streven naar een gezamenlijke start en duidelijke afspraken over de evaluatiemomenten en de wijze van evalueren.

In dit kader is het handig voor aanbieders als sociale teams in regio Lekstroom hun werkwijze en begrippenkader op elkaar afstemmen. Afgesproken wordt dat sociale teams hierover met elkaar in overleg gaan (**Actie Bernadette en John**). Specifiek over:

1. Betekenis en gebruik van termen waarover met aanbieders wordt gecommuniceerd: casusregie en coördinatie van zorg, en wellicht nog andere termen?
2. Onderdelen van een plan van aanpak/doelenplan/ondersteuningsplan (een checklist met punten die je hierin terug wil zien, zoals duidelijke doelen, evaluatiemomenten, regieafspraken, met wie mag het plan gedeeld worden, vervolgafspraken, handtekening cliënt?)

- Indirecte uren en hoe omgaan met CAK opgave met indirecte uren

De tijd die aanbieders inzetten is niet alleen bedoeld voor face-to-face tijd bij de cliënt, maar ook afstemming met het netwerk en andere cliënt gebonden activiteiten. Cliënten krijgen van een sociaal team een beschikking/ondersteuningsplan, waarin een aantal uur is genoemd. Het is voor hen dan

niet altijd duidelijk dat hier ook indirecte cliëntcontact tijd bij zit. Zij gaan dan vaak ook klagen als ze van het CAK een rekening voor de eigen bijdrage krijgen.

Actie teamleiders soc teams en aanbieders: beiden zo goed mogelijk uitleggen aan de cliënt dat in de geïndiceerde uren ook rekening wordt gehouden met indirect cliëntcontact tijd, en waar die dan aan wordt besteed.

De verhouding tussen directe face-to-face tijd en indirecte cliëntcontacturen moet natuurlijk niet uit de pas gaan lopen, en uitlegbaar zijn aan de cliënt (en het sociaal team).

- Indicatie is realisatie

De afspraak in het contract is dat aanbieders de werkelijk gemaakte uren in rekening brengen bij de gemeenten, en ook doorgeven aan het CAK. Lister geeft aan dat zij dit anders doen. Zij gaan uit van de indicatie (bijv 3 uur per week), en brengen dan die 3 uur standaard in rekening, ook als de cliënt 3 weken op vakantie is. De reden hiervoor is:

- dat dit administratieve lasten scheelt voor hen
- de accountant anders vragen gaat stellen over de weken dat een cliënt op vakantie was, en ook over weken dat de inzet juist hoger was dan het aantal geïndiceerde uren

Bij jeugdhulp is het gebruikelijk om niet per week te indiceren, maar een vast aantal uren per maand of jaar (dus ipv 3 uur per week, $52 \times 3 = 156$ uur per jaar, met als eenheid 'totaal binnen geldigheidsduur'). Dit geeft de aanbieder veel meer flexibiliteit om de hulp in te zetten op momenten dat een cliënt dat nodig heeft.

Actie inkoop/beleid Lekstroom: dit onderwerp uitwerken (rekening houdend met wat technisch kan, en het CAK) en de uitkomst digitaal voorleggen aan de aanbieders.

- Kwaliteitskader

In de vorige overlegtafel is het kwaliteitskader vastgesteld. Bij de grote aanbieders past dit al goed in hun reguliere werkwijze. Mn richting kleine aanbieders kan het wel tot problemen leiden, maar daarover zijn nog geen signalen.

Actie inkoop en accounthouder Lekstroom: kijken hoe we dit kunnen monitoren, naast de activiteiten die de Inspectie al doet.

- Technische vragen

Debbie geeft aan dat zij soms bij Nieuwegein 2 indicaties krijgen voor 1 cliënt, bijvoorbeeld ondersteuning zelfredzaamheid 1 en 2. Dit geeft echter een foutmelding in het systeem bij Geynwijs of de lokale backoffice in Nieuwegein. De gemeente gaat dit uitzoeken (**Actie Lillian**). Het is in elk geval niet het beleid van de gemeente Nieuwegein dat dit niet zou mogen.

Sociale teams en aanbieders willen graag op de juiste manier cliëntgegevens kunnen uitwisselen (altijd na akkoord van de cliënt). In de gemeente Houten kan al gebruik worden gemaakt van Zorgmail, maar dat hebben niet alle gemeenten. **Actie Lekstroom:** de technische ontwikkelingen in de gaten houden, en proberen een Lekstroom brede oplossing hiervoor te vinden.

Voorstel 2019 en contractvorming na 1 januari 2020

Regio Lekstroom wil het huidige contract in 2019 verlengen. In september 2018 wordt gekeken wat de consumentenprijs index is, en daarmee worden de tarieven 2019 verhoogd. Hiervoor wordt in september 2018 een overlegtafel georganiseerd.

Voor 2020 wil regio Lekstroom gaan kijken naar een mogelijk nieuwe inkoopstrategie. De aanbesteding voor 2020 zal in 2019 plaatsvinden. De voorbereidingen hiervoor starten in 2018.