

Verslag Fysieke Overlegtafel (F.O.T.) Open House Wmo Maatwerkvoorzieningen 2019 en verder

Datum: 4 oktober, 09:30 – 11:30 uur
Locatie: Dienst Noardwest Fryslân (Sozawe Smouthûs, zaal Jupiter)
Eise Eisingastraat 8, 8801 KE Franeker

Aanwezig (namens) aanbieders:

- Roelof Santing (Thuiszorg Het Friese Land)
- Ilan Palstra (Connecting Hands)
- Lenie Hoitema (Slachtehiem)
- Esther Jansen-Huizenga (Alliade/Wil)
- Jaap-Jan Deli (In Bildt)
- Eefje Smit (Wadcoaching)
- Aukje de Vries-van der Meulen (DEI Dagbesteding)
- Alexander Nammensma (Stap naar Werk)
- Avelon Sijtsma (JP van den Bent)

Aanwezig namens De Dienst en Gemeenten:

- Marcella Lieffering (Inkoopadviseur)
- Marga Schuitmaker (Contractmanager Wmo)
- Bert Bloemsma (Beleidsadviseur Wmo Waadhoeke, Vlieland, Terschelling)
- Saskia Verweij (Teamleider Gebiedsteam Waadhoeke)
- Marijke Laanstra (Medewerker Gebiedsteam Waadhoeke)

Afwezig met kennisgeving:

- Alien Sijbrandi (Interzorg)
- Frank de Boer (NAH Zorg)
- Rob Boer (Limor)
- Jildou Abma (GGZ/Mind-Up)
- Sonja Scholten (beleidsadviseur Wmo Harlingen)

Afwezig zonder kennisgeving :

- Bianca Seerden (Magis)

1. Opening / welkom

Marcella Lieffering (De Dienst) heet alle aanwezigen van harte welkom. De aanwezigen stellen zich kort voor met naam, functie en organisatie

2. Mededelingen

Er is voor deze overlegtafel een selectie gemaakt uit de aangemelde aanbieders. Helaas heeft een aantal daarvan zich alsnog afgemeld.

3. Vaststellen agenda

De agenda wordt vastgesteld

4. Notulen 29 maart 2023

Tekstueel geen opmerkingen.

- **Stand van zaken punt 6:** De wens van aanbieders om eerst overleg te hebben alvorens beschikking wordt afgegeven. Is dit verbeterd sinds het laatste overleg? Wordt er vooraf gevraagd of de aanbieder kan leveren of geschikt is. Soms gebeurt dit wel, soms niet.

Jaap Jan Deli (In Bildt dagbesteding) geeft aan redelijk vol te zitten, daarom afgelopen periode weinig nieuwe indicaties ontvangen. Wel benoemt hij pas 2 maanden nadat een cliënt naar de Wlz is gegaan een stop bericht te krijgen. In Bildt wist in dit geval wel dat Wlz PGB aanstaande was, maar niet per wanneer. Aukje van der Meulen (Dei Dagbesteding) herkent dit probleem. Had dit door gebiedsteam/ Dienst gemeld kunnen worden? Saskia Verweij (Teamleider Waadhoeke) geeft aan dat ook het gebiedsteam dit niet altijd weet. Het bericht dat de cliënt naar de Wlz kan gaan naar de cliënt, niet naar gebiedsteam of Dienst.

Lenie Hoitema (Slachtehiem) geeft aan dat de aanbieder de familie en casemanager kan vragen dit z.s.m. te melden.

Hoe kan dit proces verbeteren? Marijke Laanstra (GT medewerker) geeft aan dat dit probleem ook door aanbieder bij het Domein overstijgend Loket De Friesland aangemeld kan worden. De gemeente heeft geen inzage in Wlz toekenning. De Wlz is voorliggend op Wmo. Bij een aanvraag Wlz wordt de Wmo voorziening beëindigd. Het gebiedsteam krijgt het soms bij toeval te horen en geeft het dan door aan de Dienst.

Saskia geeft aan dat als een indicatie Wlz wordt aangevraagd er 2/3 maanden tijd overheen gaat en met terugwerkende kracht wordt toegekend.

Hoe gaat het met aanmelden nieuwe cliënten?

Alexander Nammensma (Stap naar Werk) zegt wel contact te hebben. Termijnen duren echter lang.

Lenie Hoitema: bij de Noardwest gemeenten moet aanbieder wachten op startbericht. Bij andere gemeenten mag je wel starten als er een toezegging is. Marcella geeft aan dat er niet kan worden gefactureerd vóór de op de beschikking vermeldde datum. Marijke geeft aan dat bij uitzondering doormiddel van een akkoord via de mail de ondersteuning ingezet kan worden voordat de beschikking afgegeven is, (mits de juiste startdatum alsnog in beschikking wordt vermeld).

Bij JP van de Bent gebeurt het nog steeds dat er een startbericht komt zonder vooraf informatie of overleg. Dan nemen ze zelf contact op.

Lenie Hoitema vraagt wat het beleid hierin is. Saskia Verweij geeft aan dat dit maatwerk is.

Lenie Hoitema geeft aan dat er ook via andere weg wordt aangemeld, bv door de Praktijk ondersteuner. Marcella zegt dat de Praktijkondersteuner geen Wmo cliënt kan aanmelden, de cliënt is zelf verantwoordelijk voor aanmelden bij het Gebiedsteam. De cliënt hoort niet bij de zorgaanbieder op een aanmeldlijst en/of wachtlijst te staan. De cliënt moet eerst aangemeld worden bij het gebiedsteam, daar wordt gekeken welke zorgaanbieder de

ondersteuning kan leveren. Het proces is: eerst naar het gebiedsteam voor een keukentafel gesprek. De huisarts moet een cliënt voor een Wmo aanvraag naar het gebiedsteam verwijzen en niet naar een zorgaanbieder.

Saskia geeft aan hier intern ook aandacht aan te schenken. Er is vaak wel een Praktijkondersteuner Jeugd bij de huisarts, voor de Jeugdwet mag deze mogen wel rechtstreeks worden doorverwezen worden, dit in tegenstelling tot de Wmo ondersteuning.

Punt 7. Delen doelen en resultaten cliënt met de zorgaanbieder.

Wat is nu de ervaring?

In Bildt: Er is kortgeleden een nieuwe indicatie voor cliënt gevraagd. De gebiedsteam medewerker belt en vraagt of aanbieder de ondersteuning wil blijven continueren maar vraagt niet naar doelen en resultaten. Gebiedsteam medewerker is wel bij cliënt geweest om te evalueren, maar niet met zorgaanbieder erbij.

Volgens Saskia is dit een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Ook aanbieder kan dit aangeven.

Roelof Santing geeft aan dat THFL soms ook met cliënt evalueert en vervolgens van het gebiedsteam de reactie krijgt waarom ze met cliënt evalueren. Ze vragen soms ook zelf om een evaluatie of onderzoek. Er komt geen vraag vanuit gebiedsteam om te evalueren, dit geldt voor al onze teams.

Ilan Palstra geeft aan dat dit tijdig ingepland dient te worden. De regie hoort bij het gebiedsteam.

Volgens Bert Bloemsma dient er, afhankelijk van de cliënt, tussentijds te worden geëvalueerd, dit staat ook in het Programma van Eisen en het gebeurt ook. Merk je als aanbieder dat er wijzigingen zijn, geef dit door aan GT-medewerker.

Lenie Hoitema: de zorgaanbieder krijgt geen onderzoeksverslag. Wat is de stand van zaken omtrent het delen van de doelen resultaten/onzoeksverslag. Is dit al in gang gezet?

Op dit moment is er nog niet besloten omtrent dit onderwerp.

Marijke geeft aan dat het probleem bij het systeem ligt, er zijn twee verschillende systemen (Dienst en gemeenten) die niet met elkaar configureren. Gegevens overdracht moet daardoor handmatig worden ingezet.

Daarnaast is toestemming van de cliënt noodzakelijk voor het delen van zijn/haar gegevens.

Alexander Nammensma geeft aan wel doelen te ontvangen. Dit gebeurt mondeling in een overleg. Dit zijn grote doelen, die aanbieder vervolgens zelf in stapjes indeelt.

Jaap Jan Deli: wij kunnen de evaluatie niet opsturen, weten soms niet wie de betrokken GT-medewerker is. Dit wisselt nogal eens. In principe zou dit niet uit moeten maken en kan aanbieder een melding doen.

Lenie Hoitema zegt in het begin regelmatig doelen te hebben laten zien aan gebiedsteam.

Hier kwam vervolgens geen reactie op. Ze is er vervolgens mee gestopt. Ze houdt zelf bij wie betrokken gebiedsteam medewerker is.

Hoe gaat de verwerking in de praktijk? Wat is de route?

Informatie en aanvragen worden bij Toegang gemeld. Die zet deze in het systeem en zet informatie door naar de gebiedsteam medewerker. Als de gebiedsteam medewerker gewijzigd is wordt de caseload door collega's overgenomen.

Als aanbieder kun je niet een nieuwe indicatie aanvragen, dat moet de cliënt doen. De aanbieder mag de cliënt wel helpen hoe hij/zij dat moet doen. De gebiedsteam medewerker is regiehouder.

Jaap Jan Deli: Bij verzoeken om informatie neemt het gebiedsteam eerst contact op met cliënt en vraagt toestemming aan cliënt om info bij de aanbieder op te vragen. Bij een akkoord kan de gebiedsteammedewerker contact opnemen met aanbieder.

Ilan Palstra: bij een aantal gemeenten is er een driehoek gesprek en gespreksverslag. Hij pleit voor meer onderling overleg. Dit driehoek gesprek vindt bij de Noardwest gemeenten wel plaats bij complexe gevallen.

Eefje Smit benoemt het verloop bij Eilandteam Terschelling.

Een collega probeert al een tijdje contact te krijgen met Eilandteam medewerker via de mail. Het gaat over cliënten waar de indicatie van afloopt. Voor cliënten is het ook vreemd dat er niet wordt gecommuniceerd over het vertrek van een medewerker Eilandteam.

- punt 10 Wachlijsten/achterstanden gebiedsteams

Zijn er nu nog achterstanden? Zo ja, op welk gebied.

Ilan Palstra: het kan soepeler

Eefje Smit : De expertise van aanbieder wordt niet altijd serieus genomen. De gebiedsteam medewerker bepaalt eenzijdig de doelen. De begeleider (SPH'er) of wijkverpleegkundige heeft geen invloed op de doelen of resultaten. Ze pleit ervoor om het met elkaar te doen en begeleider te betrekken bij nieuwe beschikking. Wellicht worden de wachlijsten dan ook korter.

Saskia Verwey: Er is altijd een soort van aanmeldijst, de doorlooptijd wisselt. Bij Waadhoeke stad is dit gemiddeld 3 à 4 weken.

Via de Toegang wordt iedere week de hele lijst besproken en bekeken welke prioriteit heeft.

Avalon Sijsma merkt dat 301 bericht toch altijd net te laat komt. Er is 6 tot 8 weken verwerkingstijd.

De zorgaanbieders geven meer dan 8 weken van tevoren signaal af.

Het gesprek met cliënt wordt vaak 1 week voor afloop gepland. Doe dat 5 week van tevoren. De verwerkingstijd van de 301 duurt dan nog wel 3 weken.

Roelof Santing: Waarom neemt het gebiedsteam geen contact op met cliënt?

Bert Bloemsma: wanneer een gebiedsteammedewerker met een caseload van 100-150 cliënten van al deze cliënten een signaal in de agenda moeten zetten, komen zij niet meer aan nieuwe aanvragen toe.

- punt 11b Workshop

Gezien de caseload van de gebiedsteams wordt deze op dit moment niet vormgegeven. We nemen deze wel mee in het project Toekomstbestendige wmo.

5. Vervolg Uitvoeringsovereenkomst, start nieuw inkoopproces

Er vindt een analyse plaats waarin o.a. de volgende onderwerpen worden meegenomen:

- Wat is rol van gebiedsteam
- Wat is de rol van de zorgaanbieder,
- Hoe is de spreiding van de 120 gecontracteerde aanbieders en aanbieders met maar 1-2 cliënten
- Wat betekent dit voor de uitvoering van Contractmanagement maar ook voor de Gebiedsteams.

Belangrijke vraag; Hoe houden we dit betaalbaar met daarbij een zorg dekkend landschap (Noardwest heeft 40 dorpen) waarin de voorliggende voorzieningen ook tegen het licht worden gehouden. Bovenstaande zijn één van de onderwerpen die worden geanalyseerd. De Dienst en gemeenten vragen ook aan de aanbieders welke ideeën zij hierover hebben? Past onze huidige vorm nog bij landelijke ontwikkelingen.

5a. Visie zorgaanbieders m.b.t. betaalbaar houden wmo.

(wij vragen hier uw input als aanwezige aanbieder)

Lenie: Sûdwest; activiteiten in voorliggend veld, bv activiteiten in kader van ontmoetingsweek. Er is bij een bepaalde categorie een drempel om ondersteuning te vragen terwijl ze het echt nodig hebben.

De categorie die juist (veel) vraagt, maar prima in voorliggend veld terecht kan is er ook.

Soms is een combi van maatwerk en voorliggend veld mogelijk

Volgens Ester Jansen komt dit in Sûdwest wel voor. Dit verschilt per doelgroep.

De aanwezige aanbieders geven aan mee te willen denken maar ook te willen weten waar de gemeente naar toe wil gaan, wat is de visie op de toekomst. Moet er meer met andere zorgaanbieders worden samengewerkt?

Ester: in Sûdwest hebben At-home First en het Samenwerkingsverband Alliade en GGZ Friesland de regierol, beide hebben 2 gebieden. Hierdoor wordt veel meer met andere aanbieders samengewerkt. Ze krijgen hiervoor ook een transformatiebudget.

Er vindt een transformatie plaats waarbij er veel meer (door Samenwerkingsverband en alle zorgaanbieders) wordt samengewerkt met het voorliggende veld. Bekendheid vergroten, kennis delen, gezamenlijke initiatieven. De procescoaches van het samenwerkingsverband hebben hier ook een belangrijke rol in. Er zijn mooie resultaten.

Fryske marren heeft bij het opnieuw inkopen gekozen om minder aanbieders te contracteren. Hier werken ze werken aan ontwikkel- en thematafels.

De gemeenten, toegang, aanbieders, sociale voorziening moeten mee in de ontwikkeling. En de cliënt gaat dan uiteindelijk ook mee. Ondersteuning vanuit de Wmo is in principe kortdurend. Het is gericht op zelfstandigheid in de maatschappij en wordt dit bereikt?

Roelof geeft aan dat je dat je zichtbaar zou moeten maken dat een cliënt resultaat heeft.

Geef aan bij gebiedsteam dat een cliënt geen ondersteuning meer nodig heeft.

Misschien is een aparte beschikking voor nazorg nodig? Voor een telefoontje af en toe.

Bert: soms denkt aanbieder, de cliënt niet helemaal los te kunnen laten. Dan zou ander product beter zijn. Hoe kun je dit anders inrichten. Mogelijk is er een ander vorm voorliggend.

Esther, hoe kijk je als organisatie naar toekomst? Maak gebruik van digitalisering in de zorg. De driehoek; een derde hulp, een derde digitaal en een derde netwerk.

Dit is de toekomst, kijk hiernaar. Er komt een handjes tekort. Zij kijken naar een organisatie die digitale ondersteuning levert. Wanneer laten we los? Dit vraagt veel van medewerkers. Bij een aantal cliënten kan dat.

Eefje Smit: Cliënt krijgt nu bepaalde tijd. Daar heeft hij recht op. Soms ben je na half uur klaar. Sommigen zullen tijd helemaal benutten, maar dat hoeft niet altijd.

Kun je van deze vaste tijd af, kan het flexibeler.

Marcella: De Fryske Marren maakt gebruik van resultaat financiering, wel op basis van aantal uren in de beschikking. Gezien een landelijke uitspraak omtrent resultaatfinanciering moet dit al weer worden aangepast.

Lenie: bij ons wordt de doelgroep steeds zwaarder, van afschalen is geen sprake. Volgens Ilan en Avalon zijn ook voor deze doelgroep mogelijkheden.

Hoe zou dit aangepakt moeten worden, gezamenlijk of individueel?

Esther geeft expliciet aan de aanbieders in het nieuwe inkoopproces mee te nemen, anders bestaat het risico dat je uit elkaar loopt.

Ilan zat bij overleg Smallerland, al heel veel zaken waren in een soort overlegtafel besproken voor de aanbesteding werd uitgeschreven. Hier kon nog over worden overlegd. Dit voorkomt veel vragen bij bestek en nota van inlichtingen.

Ester geeft aan dat het helpt data met elkaar te delen. Maak kaartjes met regio's. Dan zie je niet alleen je eigen stukje, maar het totaal.

Eilanden? De vergrijzing is het hoogst op Terschelling. Hoe houden we hier een dekkend landschap.

Alexander: ook kijken naar structuur gemeenten?

Je moet het hebben over de inhoud, samenwerking, verbinding. Hoe richt je het dan in?

Jaap: kunnen we individueel om tafel namens de aanbieders?

Wat hebben aanbieders nodig van gemeente? Verbinding, vertrouwen, samenwerking

Saskia: het gaat om de burger. Wat heeft die nodig. Proces moet dienend zijn aan wat er nodig is.

De Dienst heeft een Adviesraad, zij worden ook in het proces meegenomen. Het idee wordt benoemd om ook leden van de Adviesraad bij een overlegtafel te laten deelnemen. Dit geldt ook voor Sociale voorliggende voorzieningen, te denken aan Connexa (welzijnsorganisatie)

Conclusie: De aanwezigen willen graag meedenken. Ook andere aanbieders zullen worden gevraagd. Dit kan in de vorm van brainstormsessies in kleine groepjes. Er moet een duidelijke agenda komen waarvoor ook aanbieders agendapunten aan kunnen leveren.

Ook de visie van de aanbieder wordt gevraagd. Ben je bijvoorbeeld bereid tot samenwerking?

Esther: start met een visie van gemeente a.d.h.v. analyse. Eerst totaaloverzicht. Op basis hiervan een klankbordgroep samenstellen. Daarnaast ook een overzicht van de tijdsbesteding zodat aanbieders ook een afweging kunnen maken of ze willen deelnemen.

Er wordt vanuit de Dienst een analyse gemaakt van aanbieders, doelgroep, regio, cliënten etc..

De doelgroep is niet altijd gemakkelijk vast te stellen. Een indeling volgens algemene doelgroepen is hierbij noodzakelijk.

Wanneer verwachten we de start van het nieuwe inkoopproces?

Het Plan van Aanpak is geschreven. Deze wordt in het volgend projectoverleg begin november besproken. Marcella kan de planning nu nog niet geven. Dit alles moet ook eerst met het bestuurders worden vastgesteld. De start van het inkoopproces wordt begin 2024. De startdatum van een nieuwe overeenkomst wordt waarschijnlijk 2026.

De Uitvoeringsovereenkomst Begeleiding en Dagactiviteit wordt door de nieuwe ontwikkelingen dan ook voor 2024 gecontinueerd.

6. Rondvraag

Jaap. Wij gaan over op algemene voorwaarden i.p.v. cliënt zorgovereenkomst. Hier is ook Thuiszorg Het Friese Land mee bezig,
Ze vragen cliënt akkoord te gaan met algemene voorwaarden die worden uitgedeeld en op website staan. Dan hoeven ze geen zorgovereenkomst meer af te sluiten en elke keer aan te passen.
Een zorgovereenkomst vanuit de aanbieder is niet verplicht. Vanuit de Dienst wordt een beschikking gestuurd. Jaap Jan zal dit naar de Dienst mailen.

Ester geeft aan het een prettiger overleg te vinden dan vorige keer, met name het 2^e deel.

7. Sluiting

De volgende overlegtafel wordt gepland op donderdag 28 maart 2024 om 9.30 uur