

# Verslag Fysieke Overlegtafel Wmo-begeleiding – ISD Bollenstreek en Katwijk

23-04-2019, Gemeentehuis Katwijk

Aanwezig; R. Huystee (Alfa en Zorg), A. Philippi (Het Lichtpunt), N. van Wijnen ( Het Lichtpunt), F. Eijsackers (Activite), L. Bieleman (GGZ Rivierduinen), J. Bos (Topaz), B. Vlasblom (Gemiva – SVG), O. Werkhoven (Gemiva – SVG), M. Looijesteijn (Marente) J. Smak-Gregoor (Gem. Katwijk), A. de Roode (Gem. Katwijk), C. van Tongeren (Gem. Katwijk), M. v.d. Berg (Gem. Katwijk), E. Jagers (Gem. Katwijk), D. Schelling (ISD Bollenstreek), A. Hoang (ISD Bollenstreek), L. v.d. Heijden (Gem. Katwijk), C. v. Beek (ISD Bollenstreek).

---

## 1. Opening en mededelingen

De ISD zit voor en opent de vergadering.

Mededelingen:

- I-Wmo: het Ketenbureau i-Sociaal Domein (een samenwerkingsverband tussen brancheorganisaties van zorgaanbieders, VNG en VWS) heeft nieuwe administratieprotocollen uitgebracht. Deze protocollen hebben als doel om eenduidigheid te creëren in het gebruik van de i-Wmo berichten en administratieve lasten te verlagen. Het is de bedoeling dat uiterlijk per 1 april 2020 gemeenten en aanbieders volgens de administratieprotocollen gaan werken. Dit betekent onder andere dat we overstappen van declaratie per hulpperiode van vier weken naar een maand. Tijdens de volgende Fysieke Overlegtafel volgt meer informatie.

De protocollen zijn beschikbaar en worden aan de aanbieders doorgestuurd. Het CAK stapt ook over naar maanden en voor zover bekend WLZ en Jeugd ook. Er is begrip voor dat de omzetting impact heeft voor de aanbieders.

Daarnaast worden gemeenten per 1 januari 2020 verantwoordelijk voor de informatievoorziening richting het CAK voor de inning van de eigen bijdrage. Dan gaat de inning van 4-wekelijks naar maandelijks, met een vast bedrag van € 19,00 per maand.

- Er zal een marktconsultatie voor het vervoer dagbesteding vervoer worden gedaan. Het streven is om de uitvraag in week 19 of 20 te doen. Deze zal bestaan uit twee onderzoeken. De eerste is een onderzoek naar de reële kostprijs vervoer dagbesteding. Met dit onderzoek wordt voldaan aan de AMvB. De tweede is een onderzoek naar hoe het vervoer op dit moment geregeld is, wat de verschillen zijn en om in dialoog te gaan over hoe we verder kunnen ontwikkelen. Het onderzoek zal gedaan worden bij alle gecontracteerde aanbieders dagbesteding.
- Per 1 januari 2019 is een nieuwe aanbieder begeleiding toegetreden tot het contract: Memphys GGZ.  
Voor tijdelijk beschermd wonen LVB 18+ zijn vier aanbieders begonnen: De Binnenvest, De Brug, Cardea en 's Heeren Loo.

- Binnenkort starten we met het voeren van contractmanagementgesprekken met de grootste aanbieders (op basis van aantal klanten en omzet). Dit jaar ontvangen de betreffende aanbieders een uitnodiging. Het doel is om het contract te evalueren. Er wordt op dit moment een gespreksleidraad ontwikkeld. Input van de aanbieders hierop wordt zeer op prijs gesteld.

Een van de aanbieders zou graag het op- en afschalen (de mogelijkheid om af te wijken van de indicatie dan wel de geïndiceerde klassen te verschuiven) in de gespreksleidraad opgenomen zien. Een andere aanbieder zou graag zien dat een aantal parameters uit het contract besproken wordt.
- De ISD is dit jaar begonnen met controle op de facturatie en gegevensaanlevering bij het CAK over 2018. Katwijk deed dit al. De ISD heeft in een aantal gevallen afwijkingen geconstateerd tussen levering en facturatie. De ISD heeft de betreffende aanbieders benaderd over de geconstateerde afwijkingen en om een verklaring gevraagd. Het gaat soms om minder zorg leveren dan de geïndiceerde klasse (zonder communicatie met de ISD), soms is helemaal geen zorg geleverd maar wel gefactureerd en soms is er zorg geleverd en gefactureerd, maar is de klant niet aangemeld bij het CAK.

Een aanbieder vindt het tijdstip van de controle onhandig, omdat de financiële verantwoording al is vastgesteld door de accountant. Terugvorderingen moeten daarna nog in het afgelopen jaar verwerkt worden, wat lastig is om volgend jaar te verantwoorden. De voorkeur zou uitgaan naar een ander tijdstip. De ISD geeft als reactie dat er een meetpunt na 9 maanden en 12 maanden is geweest en dat er na 9 maanden een signaal is afgegeven als er opvallende zaken waren. Daarop had toen geacteerd kunnen worden.

Aanbieders geven aan dat de doelgroep grillig is en dat op- en afschalen lastig is. De ISD antwoordt dat er is gekeken naar het minimaal aantal minuten van de geïndiceerde klasse (onderkant van de klasse) en naar de structurele onderlevering (meer dan 2 perioden achter elkaar). Bij aanbieders die een redelijke verklaring hadden voor de afwijking, is er geen terugvordering gestart. Er volgde wel terugvordering als het ging om structurele onderlevering (meer dan 2 perioden achter elkaar) en aanbieder had er geen redelijke verklaring voor (bijv. personeelstekort).

Aanbieders zien het als een groot probleem dat zij no-show klanten hebben. Er worden bij die klanten wel kosten gemaakt. Het advies aan hen is om een bericht aan de gemeente te sturen. Er wordt alleen teruggevorderd bij hele lange periodes zonder levering.

Er is begrip voor dat een aanbieder zorgmijders niet graag loslaat. Tegelijkertijd blijft de vraag hoelang aanbieder de klant moet blijven volgen terwijl er ook klanten op de wachtlijst staan. Het is van belang dat er tijdig contact wordt opgenomen met de ISD/gemeente bij onderlevering. Katwijk krijgt een compliment dat op- en afschalen daar direct en in goed overleg gaat. Katwijk geeft aan het zelf ook prettig te vinden dat er directe communicatie is.
- Stand van zaken m.b.t. overgangsccliënten Beschermd Wonen: dit zal niet in 2020 maar 2021 van de centrumgemeente Leiden naar Katwijk/ISD gaan. In 2020 zullen echter de overgangsccliënten van Leiden overkomen. Dit om alvast ervaring op te doen. We kijken welke overbruggingszorg nodig is, wat contractueel is vastgelegd en hoe dit wordt uitgevoerd. Intramurale klanten gaan in 2021 naar Katwijk/ISD.

Een aanbieder vraagt of de reeds bestaande halfjaarlijkse rapportages van aanbieders gebruikt kunnen worden voor het onderzoek dat gedaan zal worden naar het gebruik en de levering van de zorg. We willen zoveel mogelijk gebruik maken van wat er al ligt.

## **2. Verslag vorige Fysieke Overlegtafel**

Er zijn geen opmerkingen over het verslag van de Fysieke Overlegtafel van 25 september 2018.

## **3. Onderzoek ondersteuningsplannen**

Er wordt een onderzoek gestart naar de ondersteuningsplannen. De ISD licht de eerder gedeelde notitie toe. Het doel van het onderzoek is om te controleren of er ondersteuningsplannen zijn en of er verbeteringen nodig zijn. Is de systematiek rondom de zorgplannen op orde en heeft de klant hier ook iets aan? Er wordt nog geen vergelijking gemaakt tussen ondersteuningsplan en indicatie. Dit komt later.

De aanbieders wordt gevraagd om geanonimiseerde ondersteuningsplannen aan te leveren. De beleidsmedewerkers van de ISD en de Gemeente Katwijk kunnen niet op klantniveau kijken, waardoor de ondersteuningsplannen niet naar de klant te herleiden zijn. Het blijft anoniem.

Aanbieders wijzen er op dat dit overlapt met het onderzoek dat in het kader van het HKZ certificaat verricht wordt. Niet alle aanbieders hebben echter een HKZ of ander kwaliteitscertificaat. Het is een Kritieke Prestatie Indicator uit het contract waarover controle kan plaatsvinden. Eerder is gebleken dat alleen het hebben van een format en systematiek niet voldoende beeld gaf.

Hiernaast geven aanbieders aan dat er niet alleen naar de cijfers moet worden gekeken, maar ook naar de verhalen hierachter. De gemeenteraden verlangen echter wel controles en cijfers, maar verhalen kunnen hieraan toegevoegd worden.

Afgesproken wordt dat de aanbieders deze week input geven over de controle op ondersteuningsplannen binnen de HKZ-audit of ander certificaat. Mogelijk kan het onderzoek naar de ondersteuningsplannen dan voor deze aanbieders herzien worden. Ze kunnen deze informatie sturen naar Daphne Schelling of naar [aanbesteding@isdbollenstreek.nl](mailto:aanbesteding@isdbollenstreek.nl).

## **4. Pilot Dagbesteding herindicatie ISD Bollenstreek**

De ISD licht toe dat deze pilot niet geldt voor de Gemeente Katwijk. Naar aanleiding van gerichte vragen van aanbieders om met terugwerkende kracht te indiceren heeft de ISD gekeken hoe dit gefaciliteerd kan worden. Het gaat om bestaande klanten die nog voordat daar een (her)indicatie voor is meer uren willen afnemen. Aanbieders die met de pilot meedoen moeten uiterlijk binnen 4 weken na de start een meldingsformulier indienen. De verwerking van het formulier kan 6 weken duren maar de financiering kan met terugwerkende kracht toegekend worden met ingang van het moment dat de hulp begon. De werkwijze voor de aanbieders verandert niet. De pilot betreft alleen bestaande klanten. De reden hiervoor is dat bij nieuwe klanten eerst nog bepaald moet worden of zij recht hebben op dagbesteding (niet als zij nog behandeling volgen, wat voorliggend is) of dat zij nog arbeidspotentieel hebben. Het zou niet wenselijk zijn om hen te laten beginnen met dagbesteding en hen later te moeten mededelen dat ze dit zelf moeten betalen.

De aanbieders zijn blij met dit initiatief. De ISD werkt de pilot de komende weken verder uit. Bij succes wordt gekeken hoe de pilot verder uitgebreid kan worden.

## **5. Inzicht en communicatie rondom wachtlijsten**

Gemeente Katwijk meldt dat de gemeente een signaal van een cliënt heeft ontvangen die een aantal maanden moest wachten op een uitnodiging voor een intake. Gebleken is dat de betreffende aanbieder een wachtlijst had.

De aanbieders wordt verzocht om het te melden wanneer een wachtlijst ontstaat en het met elkaar te delen op de Fysieke Overlegtafel als men knelpunten voorziet. Dan kunnen we gezamenlijk kijken naar een oplossing.

De aanbieders wordt daarnaast verzocht om het via [aanbesteding@isdbollenstreek.nl](mailto:aanbesteding@isdbollenstreek.nl) of [c.vantongeren@katwijk.nl](mailto:c.vantongeren@katwijk.nl) te melden wanneer zij tijdelijk een wachtlijst hebben. Met deze informatie kan de klant de keuze maken om te wachten tot de aanbieder weer plek heeft, of om over te stappen naar een andere aanbieder. Uiteraard moet de aanbieder het ook melden als de wachtlijst is opgelost.

## **6. Uitvraag beleidsthema volgende FOT**

Tijdens de vorige Fysieke Overlegtafel is aangegeven dat er behoefte is om inhoudelijk thema's te bespreken. Eerder hebben de aanbieders al gevraagd naar de visie van de gemeente op Maatschappelijke Zorg en Beschermd Wonen. De volgende onderwerpen worden hieraan toegevoegd:

- Inzicht en communicatie rondom wachtlijsten
- Kwaliteitsuitvraag
- Kwaliteitskader
- De visie van de gemeenten op de toekomst van de Wmo
- Waar willen we met elkaar naartoe groeien?

## **7. Certificering en kwaliteitshandboeken**

Elk kwartaal doen we een uitvraag naar geldige kwaliteitscertificaten. De aanbieders wordt gevraagd een afschrift van een geldig certificaat te sturen. HKZ certificaten staan ook online.

Kwaliteitshandboeken moeten elke twee jaar geactualiseerd worden.

## **8. Rondvraag**

Er zijn geen vragen voor de rondvraag.

## **9. Sluiting**

De voorzitter sluit de vergadering en dankt alle aanwezigen voor hun komst.