

Lisse, 16 maart 2020

Beste aanbieders,

Hierbij een nieuwe update vanuit de ISD Bollenstreek. Uiteraard allereerst dank aan alle aanbieders die ons hebben geïnformeerd over hun huidige situatie.

De ISD Bollenstreek heeft het volgende nieuws:

- Met ingang van vandaag, 16 maart 2020, zijn het Wmo adviescentrum Noordwijkerhout en Lokaal Loket in Noordwijk gesloten. Bellers worden doorgeschakeld naar de ISD Bollenstreek.
- De telefonische bereikbaarheid van de ISD Bollenstreek is opgeschaald: van 09.00 uur tot 17.00 uur zijn wij telefonisch bereikbaar.
- Het Budgetinformatiepunt van maandag 16 maart 2020 is gesloten maar klanten kunnen telefonisch bij de ISD Bollenstreek terecht met al hun vragen over geldzaken.

We hebben afgelopen dagen van verschillende aanbieders signalen gekregen dat zij voornemens zijn (1) hun dagbesteding te gaan sluiten, (2) zij begeleiding telefonisch of via videobellen gaan bieden of (3) dat er problemen lijken te gaan ontstaan bij de het bieden van hulp bij het huishouden. We verzoeken u het volgende:

- Breng de ISD Bollenstreek z.s.m. op de hoogte wanneer uw dienstverlening wijzigt of in het uiterste geval stopt. We kunnen dan klanten zo goed mogelijk te woord staan. Dit kan via [contractbeheer@isdbollenstreek.nl](mailto:contractbeheer@isdbollenstreek.nl)
- Zijn er klanten die ernstige risico's lopen bij het wijzigen/stoppen van de hulp? Probeer dan vooral eerst samen met de klant een oplossing te vinden. Is deze er niet? En denkt u dat de gemeente/ISD Bollenstreek mee moet gaan denken om crisis te voorkomen?

Geeft u dit dan door met zoveel mogelijk informatie (naam, contactgegevens, problematiek, gewenste oplossing en de mogelijkheden die u heeft onderzocht om het probleem op te lossen) zodat we mee kunnen denken over een oplossing. Dit kan via [d.schelling@isdbollenstreek.nl](mailto:d.schelling@isdbollenstreek.nl) Graag via dit emailadres i.p.v. via de consultants zodat we centraal bij kunnen houden welke problematiek er per gemeente is. Verzoek is om alleen de spoedzaken door te geven waar u zelf met de klant echt niet uitkomt.

Een vraag die we daarnaast al een aantal malen hebben gehoord is hoe het zit met de betalingen/declaraties. Vanuit onze kant zorgen we ervoor dat de declaraties van de afgelopen periode gewoon uitbetaald worden. Enkele aanbieders hebben daarnaast gevraagd of er ook doorbetaald gaat worden als er geen/minder zorg is geleverd. Op dit punt wachten we af welke landelijke richtlijnen er zullen komen. We zullen immers niet de enige gemeenten zijn die met dit probleem gaan kampen. Voor klanten geldt: als er volledig geen zorg is geleverd in een periode (dus ook geen telezorg) hoeft er ook geen eigen bijdrage betaald worden.

We vertrouwen tot slot op jullie professionaliteit in het vinden van oplossingen voor klanten, of het nu gaat om het bieden van telezorg of het bieden van dagbesteding met een beperkt aantal klanten om aan de RIVM-adviezen te kunnen voldoen. We worden hier zoals eerder gezegd graag van op de hoogte gehouden. Vanuit de ISD Bollenstreek hebben we de volgende verzoeken/prioriteiten:

Hulp bij het Huishouden	Indien de gebruikelijke hulpverlening niet kan doorgaan (op verzoek klant of aanbieder): <ul style="list-style-type: none"><li>• Bespreek met de klant welke mogelijkheden er zijn om tijdelijk minder hulp te ontvangen. Te denken valt aan om de week hulp of minder uren/taken hulp.</li><li>• Prioriteit ligt wat de ISD Bollenstreek betreft bij:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Maaltijdvoorziening en boodschappen</li><li>○ Essentiële taken m.b.t. de hygiëne</li></ul></li></ul>
-------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Taken die essentieel zijn i.v.m. de aandoening van de klant. Te denken valt aan stofzuigen bij COPD-klanten, bed verschonen bij klanten met incontinentie.</li> </ul>
Dagbesteding	<p>Indien de gebruikelijke hulpverlening niet kan doorgaan (op verzoek klant of aanbieder):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreek met de klant of contact (telefonisch of videobellen) gewenst is en met welke frequentie.</li> <li>• Adviseer de klant wanneer nodig over hoe een alternatief dagprogramma thuis kan worden gerealiseerd door de klant en/of zijn naasten.</li> <li>• Indien de klant afhankelijk is van de warme maaltijd van de dagbesteding: bespreek met de klant welke alternatieven er zijn.</li> <li>• Indien van toepassing: bespreek de draagkracht van de mantelzorger om zo het risico op crisis te voorkomen.</li> </ul>
Begeleiding individueel	<p>Indien de gebruikelijke hulpverlening niet kan doorgaan (op verzoek klant of aanbieder):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreek met de klant of contact (telefonisch of videobellen) gewenst is en met welke frequentie.</li> <li>• Indien van toepassing: bespreek de draagkracht van de mantelzorger om zo het risico op crisis te voorkomen.</li> </ul>

Veel succes.

Met vriendelijke groet,  
Daphne, Eveline en Loes.