



Datum: 4 september 2017
Tijd: 15:00-17:00 uur
Notulist: Hielke van Elburg
Locatie: Gemeentehuis Deurne

Onderwerp

**Fysieke Overlegtafel Huishoudelijke
Ondersteuning**

Aanwezig: Dhr. F. Vliegenberg (Thuiszorg Samen Verder), mw. C. Engels (Savant Zorg), dhr. M. Idoe (Tzorg), mw. I. Thissen (Acteon), mw. M. Versteegen (Land van Horne), mw. M. van Bussel (Poetszorg), Mw. A. Smulders (Rinette Zorg), mw. J. van Schijndel (Wmo Raad), dhr. H. Dittner (Wmo Raad), mw. M. van der Donk en mw. M. Rutten (Peelgemeenten), mw. C. van der Vorst (gemeente Helmond), dhr. H. van Elburg (Bizob)

Afwezig: Dhr. V. Neijts (Zuidzorg), dhr. R. Sijkens (Tot uw dienst), mw. van Veelen (Axxicom)

Voorzitter: Mw. M. Rutten

1. Opening en mededelingen

De voorzitter opent de vergadering.

2. Optische controles

Ook dit najaar vinden weer optische controles plaats, aanbieders worden erover geïnformeerd wanneer deze gaan plaatsvinden. Het zijn geen gerichte controles maar er wordt een steekproef gedaan. Op het moment dat er een negatieve score wordt behaald zal er zo snel mogelijk contact gelegd worden met de aanbieder om de situatie op te pakken. Zodra er begonnen wordt met communicatie naar de klanten in het kader van het startmoment worden aanbieders hiervan op de hoogte gebracht.

3. Ondersteuningsplan HO Extra

Het ondersteuningsplan HO Extra is nog steeds gericht op schoon en leefbaar huis. Mw. Engels geeft aan dat er regelmatig sprake is van situaties met een hoge vervuilingsgraad. Managers dienen een handtekening te zetten voor de uitvoering van de taken welke leiden tot een schoon en leefbaar huis. Dit is niet wenselijk omdat in deze situaties het resultaat vaak niet bereikt zal gaan worden. Soms is dit ook al het geval bij HO Plus. Nagenoeg altijd zijn ook andere organisaties zoals SMO of Mee betrokken bij de situatie van de cliënt en zij spelen ook een rol in het al dan niet kunnen behalen van het resultaat,

Mw. Rutten stelt voor om, daar waar de aanbieder inschat dat het resultaat niet gehaald kan worden, het toelichtingenveld te gebruiken om de situatie en het daarmee haalbare resultaat in de juiste context te beschrijven. Daarin kan dan tevens verwezen worden naar afspraken die gemaakt zijn met andere betrokken partijen. Er zijn bij een dergelijke klant dan namelijk veelal meerdere disciplines vertegenwoordigd. De handtekening die gezet wordt dekt dan ook hetgeen geborgd dient te worden. Ook de Wmo-consulent heeft hier een belangrijke rol in. De consulent moet het te behalen resultaat mede bepalen en monitoren in samenspraak met de betrokken zorgaanbieders. Kortom, in dat soort kwesties is het van belang dat de aanbieder tijdig schakelt met de Wmo-consulent. Temeer omdat in dat soort kwesties ook zich de vraag kan opdoen hoe reëel het is dat mensen nog thuis wonen of dat andere vormen van inzet nodig zijn ter ondersteuning cliënt.

Gevraagd wordt hoe bij de steekproef optische controles rekening wordt gehouden met klanten bij wie het resultaat, zonder dat het de aanbieder verweten kan worden, nooit bereikt kan worden. Mw. van der Donk geeft aan dat uitslagen van de optische controles in



dit soort extreme klantsituaties wel in dit perspectief onderscheidend zullen worden bekeken.

4. Evaluatie servicebeurten

Mw. van der Vorst geeft aan dat de Helmondse servicebeurten 2x per jaar uitgevoerd worden, juist voor zaken die niet onder een schoon en leefbaar huis vallen. Onderhoud om het huis (buitenzijde) is hier een voorbeeld van. Op dit moment wordt geïnventariseerd hoeveel mensen hier gebruik van maken. In het najaar volgt hier een evaluatie van. Op basis daarvan zal bekeken worden of en hoe dit in de toekomst ingericht gaat worden. Mw. van Schijndel geeft aan dat mensen blij zijn met de mogelijkheid van servicebeurten. Wel wordt opgemerkt dat er grensverleggende verzoeken worden gedaan ten aanzien van de servicebeurt. De algemene opinie is echter positief. Kanttekening vanuit aanbieders is dat gemeenten eigen lokale regelingen en voorwaarden handhaven en onderling weinig afstemmen. Dit is belastend voor uitvoering, administratie en interne communicatie.

Mw. van Schijndel geeft aan binnenkort een overleg met de 2^e kamer te hebben. Zij gaat op verzoek van de FOT initiëren dat een delegatie vanuit de gemeente en aanbieders hiermee in gesprek kan om inzage te geven in problemen waar gemeenten en aanbieders tegenaan lopen.

Aanbieders (en hun hulpen) zijn in het verleden verschillend omgegaan met het uitvoeren van zaken welke niet onder een schoon en leefbaar huis vallen. Het is van belang dat zorgorganisaties hier goed op letten gezien de arbeidsbelasting. Aangegeven wordt dat een verandering van mindset bij het personeel noodzakelijk is. Zij moeten strikt toezien op het feit dat de werkzaamheden moeten resulteren in een schoon en leefbaar huis.

Mw. Engels geeft aan dat het ziekteverzuim bij de zorgorganisaties stijgt. Dit vanwege de overgang, zwaarte van het werk en leeftijd van werknemers. Ook het verloop van personeel is erg groot. Er zijn volop vacatures, echter de sollicitanten opteren voor een beperkte hoeveelheid uren. Mw. van Bussel geeft aan dat het gebruik maken van eigen poetsmiddelen en poetsmethodiek zorgt voor een goed en snel resultaat. Dit zorgt voor tevredenheid bij personeel en klanten.

5. Brief HHT cliënten

Tzorg heeft in Gemert – Bakel de HHT reeds stop moeten zetten. Dhr. Idoe geeft aan dat er door klanten snel wordt gedacht dat er uren poetstijd worden ingeleverd. De verandering moet dan aan de klant uitgelegd worden. De hoeveelheid klachten hierover valt mee. Mw. Engels geeft aan dat er vertroebeling is ontstaan en dat dit nu tot problemen leidt. Mw. van der Donk geeft aan dat er een belangrijke rol voor de WMO-consulent ligt om de boodschap ten aanzien van het vervallen van de HHT-regeling uit te leggen aan de klant. Dit moet geen discussie zijn tussen aanbieder en cliënt. Mw. Rutten geeft aan dat er van verwevenheid sprake is geweest tussen de HHT- regeling en voorliggende voorziening of de reguliere huishoudelijke taken. Dit is niet altijd moedwillig gebeurd maar dit heeft gevolgen voor de beleving bij klanten. Daar waar de HHT werd ingezet in plaats van gebruik van een voorliggende voorziening is het een verantwoordelijkheid van de gemeente om dit aan de klant uit te leggen. Daar waar HHT wordt ingezet t.b.v. reguliere huishoudelijke taken (wat niet de bedoeling was, maar er wel in ingeslopen), is het een verantwoordelijkheid van de aanbieder. De brief ten aanzien van het vervallen van de HHT- regeling zal in het najaar aan de betreffende klanten worden toegezonden.

Mw. van der Vorst geeft aan dat er, voor wat betreft de was- en strijk regeling via de LEV-groep, geen wachtlijsten zijn. Mochten er signalen zijn waaruit anders blijkt dient dit te worden teruggelegd.

6. WMO Berichtenverkeer en opdracht tot ondersteuningsplan.

Het berichtenverkeer is voor de huishoudelijke ondersteuning recentelijk opgestart. Mw. Engels geeft aan hiermee tegen problemen aan te lopen. De berichten zijn onvolledig;

telefoonnummers ontbreken. De opdracht voor het ondersteuningsplan is onvolledig. Dit kost veel tijd. Ook is niet altijd de betrokken consultant bekend. Dit wordt door de andere aanwezigen beaamd.

Mw. Rutten geeft aan dat hier sprake is van verwarring van begrippen. Er moet onderscheid gemaakt worden tussen het berichtenverkeer en de opdracht voor het ondersteuningsplan. De opdracht voor het ondersteuningsplan komt van de consultant. Deze moet ervoor zorgdragen dat de aanbieder moet kunnen beschikken over alle contactgegevens. Er wordt geen gebruik meer gemaakt van het destijds gehanteerde formulier, hierop stond alle noodzakelijke informatie. Bij de huidige email is dit niet meer het geval. Mw. Rutten geeft aan de formats opnieuw te zullen doornemen waarbij er aandacht zal zijn voor het vermelden van de contactgegevens.

Mw. Engels geeft aan dat er bij de overdracht vanuit een andere aanbieder geen gegevens beschikbaar worden gesteld. De cliënt komt dan enkel over via het berichtenverkeer. Mw. Rutten reikt als oplossing aan dat het opmerkingenveld gebruikt kan worden bij mutaties. Opdrachtverstrekking dient te allen tijde plaats te vinden via het berichtenverkeer. Dit om declareren mogelijk te maken.

7. Tarieven 2018

Bij de tariefafspraken voor 2017 is al aangegeven dat er ook een wijziging voor 2018 zal gaan plaatsvinden op basis van de cao. Dit betreft een indexering van 0,9%. De tarieven voor 2018 worden dan als volgt:

Tarieven	2017	2018
HO basis	€ 183,60	€ 185,25
HO plus	€ 214,20	€ 216,13
HO extra	€ 367,20	€ 370,50

Volgens de laatste berichtgeving wordt de huidige CAO per 1 april 2018 algemeen verbindend verklaard. Indien dit leidt tot een extra loonschaal voor huishoudelijke hulpen, dan zullen financiële consequenties hiervan worden besproken aan de FOT.

8. Signalen uit de praktijk

Mw. Thissen geeft aan signalen te ontvangen van de medewerkers van Acteon dat in de praktijk klanten gericht worden toegewezen aan een aanbieder en er geen keuze wordt voorgelegd. Acteon heeft hier last van en heeft mede daardoor met krimp te maken. Mw. Rutten geeft aan dat de keuze voor een aanbieder altijd bij de klant ligt en niet bij de gemeente. De gemeente stuurt niet op aanbieder. Dit zal nogmaals onder de aandacht gebracht worden bij de consultants.

9. Planning FOT's

Voor 2018 staan nog geen FOT's gepland. Ten aanzien van de frequentie wordt 1x per kwartaal als afdoende gezien. Er wordt voorgesteld om voor 2018 in januari/ februari wederom een FOT te beleggen gezien de ontwikkelingen met betrekking tot het verbindend verklaren van de cao-bepalingen.

Voorstel data ten aanzien van FOT HO 2018

- *Maandag 26 februari van 15.00 tot 17.00 uur*
- *Maandag 28 mei 2018 van 15.00 tot 17.00 uur*
- *Maandag 17 september 2018 van 15.00 tot 17.00 uur*
- *Maandag 10 december 2018 van 15.00 tot 17.00 uur*

10. Rondvraag

Geen punten voor de rondvraag.

De volgende overlegtafel zal plaats vinden op 6 november van 13.00 tot 16.30 te Deurne.