



gemeente Roermond



Beknopt Verslag Overlegtafel 9 **Wmo Nieuwe Taken**
d.d. 19 juni 2018

Aanwezig:

Gemeenten Midden- Limburg Oost (Maasgouw, Echt-Susteren, Roerdalen, Roermond):

Aanwezig: Sandra Slijpen; projectleider Wmo, Sandra Heeren, Henk Nooy; zorgteam Roermond, Heidie van der Steeg; Servicecentrum MER.

Gemeenten Midden-Limburg West (Leudal, Nederweert en Weert):

Gonnie Poell, Linda Vriens; (beleidsmedewerker), Ingrid Vromen (teamleider Wmo Leudal).

Gemeenten ML-O en ML-W

Nicole Out; projectondersteuner overlegtafels (notulen).

Aanbieders Wmo:

AltraCura B.V.; Ronals Smits, Coöperatie Limburgse Zorgboeren; Carla van Herten, Regionaal Autisme Centrum; Theo Custers en Dorrith Ettema, Stichting Gehandicaptenzorg Limburg; Mariëlle Kurvers, Stichting Land van Horne; Michelle Versteegen, Stichting MET ggz; Ron Beek, Stichting Moveoo; Kim Paffen-Hanssen, Stichting Pedagogisch Sociaal Werk Midden- Limburg PSW; Anouk Janssen, Stichting Radar Uitvoering; Susan Derks en Rian Alders, Stichting WonenPlus; MathPartouns, De Zorggroep; Nicole Mestrom; Proteion; Chantal Schiffelers en Linda Borgers

Afgemeld:

Auke Beeldende Therapie; Auke van de Kerkhof . MV Pedagogische Begeleiding & Advies; Maarten Verschuren, Stichting Gehandicaptenzorg SGL; Wim van Lierop, Moveoo; Erik Heitzer, De Zorggroep; André Hinzen; Talent; Bente Drummen, Sanne Berghmans en Jos Jurgens, PSW; John Reijnders, in zijn plaats is Anouk Janssen aanwezig, Proteion: Marloes Geraedts in haar plaats zijn Chantal Schiffelers en Linda Borgers aanwezig.

1. Opening en algemene mededelingen over het inkoopproces.

Sandra Slijpen heet iedereen welkom. **Er zal een presentatie op de website van de gemeente Leudal worden gezet.**

2. Algemene mededelingen over het inkoopproces

Publicatie 13 juli 2018 Midden-Limburg Oost en West

Wij informeren u dat op 13 juli de inkoop samenwerking Midden-Limburg Oost en West een gezamenlijke publicatie doen:

- Midden-Limburg West publiceert de producten en bijhorende tarieven voor de Gespecialiseerde Jeugdhulp.
- Midden-Limburg Oost publiceert de producten en bijhorende tarieven voor de Gespecialiseerde Jeugdhulp en de Wmo-begeleiding/dagbesteding.

Uitzonderingen voor de Jeugdhulp Midden-Limburg Oost en West:

- De publicatie van het gedwongen kader vervalt, deze inkoop gaat over in subsidiering conform landelijke aanbevelingen van de VNG.

- Crisis Jeugdhulp wordt nog niet gepubliceerd. Momenteel wordt er een verbetertraject ingezet voor de Crisis Jeugdhulp. U wordt na de zomer geïnformeerd of een publicatie nodig is en wanneer deze zal plaatsvinden.

Publicatie 28 september 2018 Midden-Limburg West

Op 28 september volgt de publicatie van Midden Limburg West voor:

- Profielen en producten voor Wmo-begeleiding/dagbesteding
- Profielen voor de Jeugdhulp.

Gedurende de laatste 2 weken heeft laatste ronde (finetuning) plaatsgevonden. Voor de publicatie op 13 juli producten Jeugd ML-O en ML-W en Wmo ML-O staan 2 onderwerpen op de agenda voor een bestuurlijke discussie.

1: Indexering; In hoeverre kan dat mee in publicatie?

2: Vervoerstarieven Wmo ML-O; omdat gebleken is dat het lastig is om tot goede tarieven voor vervoer te komen zal van vast tarief naar voorgesteld tarief worden gegaan. Hoe dit wordt toegepast zal bekend worden gemaakt op 13 juli 2018.

Vanaf 13 juli 2018 is er gedurende twee maanden ruimte om in te schrijven. Om de zorgcontinuïteit te borgen is een strakke deadline voor inschrijving van de aanbieders ingesteld nl. vóór 16 september. Bij indienen na 16 september geven de gemeenten géén garantie voor levering vanaf 1 januari. Aanbieders dienen er dan rekening mee te houden dat ze hun klanten naar een andere aanbieder moeten overdragen. Het bovenstaande zal duidelijk bij de inschrijving gecommuniceerd worden.

3. Toelichting op de verschillende processen Midden-Limburg Oost en Midden-Limburg- West

Op hoofdlijnen zijn de processen in de toegang in de gemeenten in ML-W, ML-O vrijwel identiek.

Bij een keukentafelgesprek met een klant wordt vooral op resultaat gestuurd en niet zozeer op producten. Er wordt besproken wat nodig is om te participeren en om zelfredzaam te zijn in de eigen omgeving. Dat wordt vastgelegd. Vervolgens wordt gezocht naar alternatieven die passend en betaalbaar zijn. Als blijkt dat dat niet lukt zullen maatwerkvoorzieningen aangevraagd worden die door de gemeente in behandeling worden genomen via formele en wettelijk voorgeschreven procedures. In de Wmo- regelgeving staan nl wettelijke termijnen voor de behandeling waar de gemeenten verantwoording voor moeten afleggen. Wettelijk staat een termijn van 6 weken voor de meldingsfase van een aanvraag en daarna 2 weken om alles af te ronden inclusief de beschikking. Als de aanvraag binnen is bekijkt de klantmanager samen met klant wat passend is. Op basis daarvan volgt in ML-West een indicatie in profielen.

(Arrangementen waarbij producten niet meer ertoe doen maar wél de resultaten). In ML-O wordt aangegeven voor welke termijn de indicatie geldt en welke producten ingezet kunnen worden. Hier komt een keuze voor een aanbieder uit. Dan wordt een ondersteuningsplan opgevraagd waarbij lichte verschillen kunnen ontstaan tussen de twee regio's. Bij ML-W geeft de klant bij de melding al zijn/haar voorkeur voor een aanbieder aan. Als alles compleet is kan de klant een aanvraag doen.

4. Toelichting op het gebruik van ondersteuningsplan

Bij de ML-O staan de resultaten op klantniveau centraal en wordt ook een ondersteuningsplan opgevraagd, maar zijn er lichte verschillen tussen Roermond en MER (Maasgouw, Echt-Susteren, Roerdalen). In Roermond komt het steeds vaker voor dat aanbieders al aanschuiven in het keukentafelgesprek of dat telefonisch de benodigde informatie verkregen wordt, die nodig is voor het bepalen van de indicatie in producten en uren. In MER wordt in vrijwel alle gevallen een ondersteuningsplan opgevraagd, dat als advies wordt meegenomen in het bepalen van de indicatie.

Doordat ML-W met profielen werkt heeft het ondersteuningsplan daar een andere status.

Als een cliënt een aanvraag indient moet duidelijk zijn welke zorg de cliënt kan verwachten. Daarom is het ondersteuningsplan een integraal onderdeel van de beschikking. De cliënt heeft recht op alles wat daarin staat. Het is mogelijk dat de keuze voor een aanbieder verandert gedurende het proces. Als het profiel helder is gaat het naar de aanbieder.

Mevr. Poell geeft aan dat het beoordelingsinstrument aan de hand van 80 casussen is doorberekend en gevalideerd. We hopen dat de huidige inrichting het meest passend is. Nu is het moment met elkaar te bekijken of dit werkt.

De ondersteuningsplannen zijn terug te vinden op de website van de gemeente Leudal. Het gaat om een matrix 5 met resultaten met bijbehorende subresultaten. Aan de klant wordt gevraagd wat ontwikkeld moet worden, of er sprake is van een stabiele situatie of van achteruitgang. Er wordt bekeken binnen welke termijn resultaat behaald moet zijn. Bij de kolom activiteit kan aangegeven worden of de cliënt ondersteund of gestimuleerd moet worden. De aanbieder weet wat er verwacht wordt. Er wordt steeds gekeken welke grondslag dominant is. Het beoordelingsinstrument bepaalt in welke categorie iets moet vallen. Bij een lichamelijke beperking is meer fysieke zorg nodig.

Bij aanvang wordt bepaald wat de indicatietermijn wordt. De cliënt tekent ter plekke zodat duidelijk is dat er commitment is. Vervolgens wordt alles naar de aanbieder van keuze gestuurd.

5. Opmerkingen van aanbieders over ondersteuningsplan

De aanbieders geven aan dat ze vanuit het ondersteuningsplan te weinig klantinformatie krijgen meegeleverd vanuit de gemeente. Het is lastig om een gesprek met de cliënt te voeren als de context ontbreekt en cliënten moeten steeds opnieuw hun verhaal vertellen. Aanbieders kunnen het gespreksverslag zelf opvragen bij de klant (procedure in MLW), maar dat levert vertraging op en werkt niet goed in alle gevallen. De terughoudendheid rondom het meesturen van het gespreksverslag met het ondersteuningsplan komt voort uit privacy-borging.

Mevr. Slijpen geeft aan dat eerder juridisch is uitgezocht dat aanbieders het gespreksverslag mogen hebben als dat voor de uitvoering van wettelijke taken nodig is, mits de inhoud ervan proportioneel is voor de uitvoering van de wettelijke taak.

Mevr. Vromen geeft aan dat de gemeente Nederweert een brede uitvraag doet omdat Wmo en Participatie daar bij elkaar horen. Het gespreksverslag kan daardoor meer informatie bevatten dan hetgeen aan de aanbieder van Wmo-ondersteuning doorgegeven mag worden. In ML-W wordt op dit moment ook nog bekeken of het toegangsproces geautomatiseerd kan worden en of er aanpassingen gedaan kunnen worden bij het zetten van handtekeningen om zo, de afstemming met de zorgaanbieder, zo optimaal mogelijk te maken. Het ondersteuningsplan wordt hier ook in meegenomen, evenals het verzoek rondom het delen van (de informatie uit) het gespreksverslag.

Mevr. van Herten vraagt of de pilot die bij Jeugd loopt op het gebied van handtekeningen (een mail van de ouders met een bevestiging is daar voldoende) ook bij Wmo mogelijk is. Mevr. Poell geeft aan dat de onderzoeksfase bij Jeugd veel uitgebreider is. Er vinden vaak meerdere gesprekken plaats en er worden regelmatig diverse instanties geraadpleegd. Ouderen hebben vaak geen e-mailadres hoe doe je dat dan?

Mevr. Slijpen legt uit dat de bedoeling van het ondersteuningsplan is dat de aanpak samen met de klant wordt besproken en afgestemd. Een handtekening onder het ondersteuningsplan moet dat waarborgen. Eerder is rondom de Wmo al geconstateerd dat dit niet in alle gevallen goed te realiseren is. Daarom is binnen de Wmo-ondersteuningsplannen vanaf oktober 2015 al een bypass gemaakt op het formulier. Daar kan de aanbieder aangeven wanneer hij met de klant heeft afgestemd, als ondertekening niet lukt. Aan de aanwezige aanbieders wordt gevraagd of hierop nog verdere aanpassing nodig is, maar dat is op dit moment niet het geval.

Ingrid Vromen zal dit signaal meenemen in de werkgroep die voor ML-W bezig is.

De aanbieders geven aan dat ML-W actiever is op het gebied van reminders (bijvoorbeeld als het ondersteuningsplan niet getekend is). In ML-O gebeurt dit minder waardoor de aanbieders zelf meer werk hebben met de administratie. Aanbieders kunnen niet starten zonder ondertekend ondersteuningsplan.

Meerdere aanbieder geven aan dat er soms 15 resultaten aangekruist zijn. (soms gebeurt dit ook doordat een cliënt dit een gesprek aangeeft) Dat past niet in de systematiek, vaak wordt met 3 zaken gestart omdat het anders teveel wordt. Het is niet realistisch om zoveel tegelijk aan te pakken. Hiervoor zal aandacht worden gevraagd in de uitvoering, maar aanbieders kunnen in het ondersteuningsplan dit ook zelf aangeven of in tijd schuiven met de benoemde resultaten.

Bij ML-W worden contactpersonen niet altijd benoemd. Cliënten (vooral die met dementie) weten dan niet waar ze moeten zijn.

Aanbieders maken zich wat zorgen over wat te doen, als blijkt dat een cliënt niet op zijn plek is bij aanbieder. In het contract staat nl dat er een aannameverplichting is. De gemeenten geven aan dat in dat geval het beste contact met de uitvoerder kan worden opgenomen om dit te bespreken, omdat het belang van de cliënt altijd voorop staat.

Aanbieders geven aan dat er soms een zorgtoewijzingsbericht/301-bericht binnen komt zonder dat de cliënt bekend is. Dat is dan lastig, omdat er nog geen info van de klant bekend is dan.

Soms ontvangen aanbieders het verzoek voor een ondersteuningsplan pdf ze verzoeken de gemeenten om dit (ook) in het programma 'Word' toe te sturen zodat er meteen in gewerkt kan worden.

Gemeenten vragen aan de aanbieders of ze in hun eigen dagelijkse praktijk al ervaringen hebben met resultaatgericht toegang bepalen? Levert het wat op voor aanbieder of cliënt?

De aanbieders antwoorden dat de informatie die ze krijgen veel gericht en concreter is. Het is meteen duidelijk wat bereikt moet worden. De taal is helder, de SMART formulering is duidelijk en het past binnen het werkkader.

Aanbieders geven aan dat het sturen op resultaten in combinatie met de andere inzet van diensten (a.g.v. de profielen) bij herindicatie bij bestaande klanten niet altijd soepel verloopt. De gesprekken verlopen moeizaam en ze kosten veel tijd. Dit wordt ook veroorzaakt omdat de klant verwacht om de producten te ontvangen zoals hij/zij dat in het verleden kreeg (bijvoorbeeld elke maandagochtend 2 uur hulp). In de ouderenzorg word geconstateerd dat oudere dementeren dit niet begrijpen, ze zijn gewend aan de huidige dagindeling. Soms redden mensen het thuis niet met als gevolg dat een indicatie WLZ wordt aangevraagd. Bij profielen wordt een ander gesprek gevoerd waarin niet meteen maar in een later stadium concreet wordt wat mensen kunnen verwachten. Het vergt veel vaardigheid van werknemers om dit goed te bespreken.

Een voordeel van het werken met profielen is dat Begeleiding individueel en Begeleiding Groep nu dichterbij staat. Er kan ook beter gemiddeld worden en er kan meer maatwerk richting klant geleverd worden. Een andere positieve ontwikkeling op inhoud is dat het hoofdaannemerschap in profielen dwingt om af te stemmen met andere organisaties.

6. Opmerkingen van aanbieders over werkinstructie

De werkinstructies voor ML-O en ML-W zijn nagenoeg gelijk. Ondanks het feit dat de

vormgeving van de ondersteuningsplannen afwijkt gaat het om dezelfde zaken. In een overleg hierover in het verleden hebben aanbieders aangegeven dat dit prima is. Nu is het moment om te bekijken of er voor ML-O iets aangepast moet worden. De aanbieders geven aan dat ze dit niet nodig vinden. Verder merken ze nog het volgende op:

- Facturatie bij profielen:
De 1e en de laatste maand. De 1e maand wordt niet gefactureerd maar die wordt verschoven naar de eerstvolgende hele maand. Het lukt een van de aanbieders niet om dit systeemtechnisch in te richten.
De gemeenten Leudal en Nederweert willen niet afwijken waardoor niet geautomatiseerd kan worden. Het streven is om zoveel mogelijk aansluiten bij CAK periodes.
De andere aanbieders geven aan dat ze geen problemen hebben bij die gemeenten. In de laatste maanden komen alle nieuwe indicaties binnen op het moment dat de CAK periode inging. Ook de indicaties van de gemeente Leudal.
Een ander oplossing is factureren per dag. Dus als 18 dagen dan 18/28 factureren en ook aan het einde van de periode. Dat gebeurt bij de gemeente Venlo.
- Bij ML-O hebben de consultants veel vragen over indirecte zorg. Alleen de face-to-face tijd wordt vergoed. De indirecte uren worden altijd in afstemming met de cliënt gemaakt. Door de veranderingen wordt veel meer tijd indirect besteed, bijvoorbeeld als er omgangsregelingen met kinderen zijn. De medewerkers komen hierdoor in de knel. Mevr. Slijpen geeft aan dat er bij het bepalen van het tarief rekening is gehouden met een verhouding indirecte en directe uren zodat gemeenten geen indirecte uren hoeven te indiceren. Daarmee zou er een ongebreidelde indicatie kunnen ontstaan, waarbij de klant eigen bijdrage moet betalen over uren waarvan hij niet kan nagaan of die ook ten behoeve van zijn casus gemaakt zijn. Daarom wordt strak vastgehouden aan het feit dat indirecte uren verdisconteerd zijn in het tarief, zodat de indicatie zuiver kan blijven. In geval van uitschieters c.q. sterke wijzigingen die structureel niet meer door het tarief worden gedekt, kan een signaal afgegeven worden bij de contractmanager.
- Op de vraag of aanbieders nog moeite hebben om gemeenten te bereiken geven ze aan dat het prettig is om de medewerkers van de gemeente rechtstreeks te kunnen bereiken. De naam van de behandelaar en het rechtstreekse telefoonnummer staat op het ondersteuningsplan.

Gemeenten gaan tussentijdse evaluaties houden met aanbieder en/of klant, zodat tijdig vinger aan de pols gehouden wordt mbt de ontwikkelingen op de te behalen resultaten. Omdat dit in de praktijk nog niet tot grote aantallen evaluaties heeft geleid, zal in een later stadium besproken worden hoe dit wordt ervaren.

Bij PSW vraagt de consultant standaard of de cliënt bij de tussenevaluatie aanwezig wil zijn. ML-w heeft dat in het ondersteuningsplan staan.

Tot slot geeft mevr. Poell aan dat in de overlegtafel na de zomervakantie nog zaken besproken kunnen worden m.b.t. de profielen. Als er voor die tijd aanpassingen/wijzigingen worden aangebracht in de stukken dan zal dat op de website van de gemeente Leudal vermeld worden. Het beoordelingsinstrument voor Wmo-profielen en hoe dat gebruikt kan worden is eveneens op die website terug te vinden.

Voor de overlegtafels na de zomer wordt bekeken hoe het zo efficiënt mogelijk kan. Met hele regio bijeen of apart per regio. We zullen dan ook dieper ingaan op de genoemde punten.

10. Vervolgplanning

Overlegtafels (ML-Oost en ML-West):

- dinsdag 28 augustus 2018: n.n.t.b.
- dinsdag 30 oktober 2018: n.n.t.b.
- dinsdag 18 december 2018: n.n.t.b.

Als bij nader inzien blijkt dat een overlegtafel niet nodig is zal die vervallen.

11. Sluiting.

De voorzitter dankt de aanwezigen voor hun komst en inbreng.