

## GESPREKSVERSLAG

### Onderwerp:

## Conceptnotulen FOT Huishoudelijke Ondersteuning Gemeente Helmond & GR Peelgemeenten

**Auteur:** Davida - Contractmanager Bizob  
**Datum:** 26 maart 2024  
**Locatie:** MS Teams, digitaal  
**Aanwezig:** Esther - Voorzitter GR Peelgemeenten, Gertjan - Gr Peelgemeenten, Anouk - Gemeente Helmond, Celine - Gemeente Helmond, Caroline – Savant, Sanne – Tzorg, Wil – Poetszorg met een praatje, Dimitry Thuiszorg Samen Verder, Monique – Thuiszorg Tot uw Dienst, Claudia – Land van Horne, Ariena – Archipel – Rinette, Edwin – Axxicom  
**Afwezig:** Michelle - Land van Horne

### Agenda

Nr.	Onderwerp	Tijd
1.	Opening / mededelingen	10 min
2.	Verslag vorige FOT	10 min
3.	Heroriëntatie HO Peelgemeenten	10 min
4.	Beschikbaarheidslijst teams	10 min
5.	No Show (ingebracht door ZA Samen Verder) <ul style="list-style-type: none"><li>Voorheen bij veelvuldig No Show, hadden we het recht om cliënt een factuur te sturen (in de praktijk gebeurde dit niet, maar was een soort 'stok achter de deur'.)</li><li>Hoe zou het proces nu moeten lopen als er sprake is van No Show. Uiteraard afstemming met gemeente, maar ik ben ook benieuwd hoe dan om te gaan met de uren. We moeten immers een medewerker wel oproepen en betalen.</li></ul>	20 min
6.	Rondvraag	20 min
7.	Afsluiting	5 min

**Copyright © Bizob** Dit document is eigendom van Bizob. Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bizob.

**Disclaimer** Dit advies tot stand gekomen op basis van de informatie die bij Bizob is aangeleverd. Bizob is niet aansprakelijk voor de juistheid van de aangeleverde informatie. Daarnaast is Bizob op geen enkele wijze aansprakelijk voor het gebruik of de (nadelige) gevolgen van de toepassing van de informatie in dit document.

### 1. Opening / mededelingen

Welkom allen.

### 2. Verslag vorige FOT

Geen opmerkingen.

### 3. Heroriëntatie HO Peeltgemeenten

**Esther:** Wij ervaren enorme druk op het budget voor de WMO door de vergrijzing en het personeelstekort. Er is een mismatch ontstaan tussen de hulpvraag en de ondersteuning die wij kunnen bieden. Om deze reden hebben wij de opdracht gekregen vanuit ons dagelijks bestuur om het jaar 2024 te gebruiken voor de heroriëntatie. Met het doel tot een toekomstbestendige organisatie te komen voor de huishoudelijke ondersteuning. Dit doen wij graag samen met alle partijen betrokken. Eenieder die betrokken is op welke manier dan ook. Op deze manier willen wij tot een gedragen plan komen.

Het wijkt af van de aanpak welke wij gewend zijn. Wij hebben hiervoor een procesbegeleider in de arm genomen. Graag nemen wij jullie allen mee in deze nieuwe route. Dit is een methode. Graag laten wij jullie hierover een filmpje zien genoemd: "Samen besluiten op de Nieuwe route, in stad, wijk of dorp". <https://youtu.be/aaF1osCIUvc?si=v4dG0aigGyJ6jmnn>

Er zal een bijeenkomst georganiseerd worden waarin alle betrokkenen samen komen. Ik geef jullie graag verder toelichting aan de hand van de presentatie.



Info De Nieuwe route  
FO HO 26 maart 2024

De eerste drie maanden zijn wij als gemeentelijke organisatie aan zet. Wij hebben een onafhankelijk procesbegeleider ingezet en zal samen met ons op drie hoofdlijnen de basis voor het proces leggen. De centrale vraag, de kwestie en de kaders. Vervolgens komen alle betrokkenen in beeld. Dit proces zal in het najaar plaatsvinden. Medio december zal de besluitvormingsdag plaatsvinden passend binnen de gestelde kaders. Gezamenlijk komen wij tot een gedragen plan. Na de zomervakantie zullen de zorgaanbieders actief in rol hebben in dit geheel.

## Vragen

**Monique:** De gemeente geeft het kader. Is dit kader al strak dichtgetimmerd? Waardoor de ruimte voor de aanbieder op voorhand beperkt is? Gezien ook de opmerking dat er ook op financiën gestuurd zal worden.

**Esther:** De procesbegeleider is onafhankelijk en zal dit ook waarborgen. Er is ruimte binnen de kaders gesteld. De kaders zijn niet dichtgetimmerd. Het is een traject waarin het ook echt de bedoeling is dat alle partijen betrokken de ruimte krijgen tot inbreng. De gemeente is enkel kaderstellend en toetsend.

**Monique:** De uitdaging is natuurlijk een weg open houden voor nieuwe indicaties los van de druk op het budget.

**Caroline:** Komt dit traject inplaats van een openhouse procedure aanbesteding 2025?

**Esther:** Nee, wij weten dit nu niet. Hiervoor is de nieuwe route bedoelt om erachter te komen wat de uitkomst gaat zijn. De passende inkoopvorm weten we pas medio december 2024 als uitkomst van het traject.

**Caroline:** Dus de huidige overeenkomst zal verleng worden?

**Esther:** Dat is juist. Dit jaar gebruiken wij om tot een oplossing te komen.

**Wil:** Is het reeds door de gemeenteraad goedgekeurd?

**Esther:** De rol van de gemeenteraad is nu aan de orde in deze fase.

**Wil:** Het is traditioneel een andere route democartisch gezien en hier moet de gemeenteraad zich van bewust zijn.

**Gertjan:** Wij gaan dit proces met de gemeenteraad doornemen. Wij herkennen de valkuilen die je benoemt in dit soort trajecten.

**Manon:** Delen jullie de presentatie en alle info?

**Esther:** Wij delen de presentatie samen met de notulen.

**Gertjan:** Graag wil ik hierbij opmerken. Jullie worden nu in een vroeg stadium betrokken. Het is geen half bakken plan. Maar wij zitten nu vooraan in het proces.

**Esther:** Wij zijn pas twee weken onderweg in de eerste fase van het traject. Wij willen jullie graag informeren.

**Dimitry:** Gaan er nog andere stakeholders deelnemen?

**Esther:** De gesprekken gaan gevoerd worden met alle stakeholders wellicht praktisch gezien in een cluster vorm.

**Dimitry:** Onderzoeken jullie ook wie buiten de stakeholders ook nog van toegevoegde waarde kan zijn?

**Gertjan:** Er is geen afgebakende doelgroep. Sterker nog, het zou bijvoorbeeld ook een inwoner kunnen zijn welke input geeft. Iedereen betrokken op welke manier dan ook is een stakeholder.

**Esther:** Het is een transparant proces welke ook gepubliceerd zal worden middels een separate website voor eenieder toegankelijk.

**Sanne:** Wie is deze procesbegeleider?

**Esther:** Anke Siegers is het boegbeeld, en kijkt met ons mee gedurende het traject. Anke heeft dit geïmplementeerd en is pionier hierin. Karin de Jong zal de daadwerkelijke procesbegeleider zijn met een achtervang. Tevens is hier ook veel over terug te lezen. Er zijn twee boeken over geschreven. <https://www.samenbesluiten.nl/over-ons> | <https://www.datishelder.com/>

**Caroline:** Er zullen veel gesprekken volgen waarschijnlijk op individueel niveau. Is er ergens een moment voor terugkoppeling met alle aanbieders gezamenlijk?

**Gertjan:** Tijdens de bijeenkomsten zal alle info gedeeld worden en men zorgt ervoor dat de info ook altijd beschikbaar is. De transparantie in delen van informatie ingebed in het proces.

**Wil:** Ik proef dat er toch al gekozen is voor een proces.

**Esther:** Niet voor de inhoud en de uitkomst. Dat is niet besloten.

**Wil:** Dit lijkt niet democratisch.

**Esther:** Het is juist heel democratisch. Het enige hekel punt is juist dat wij een GR zijn en hier moet juridisch rekening mee gehouden worden. In de kern is het juist heel democratisch.

**Wil:** Het werkt alleen als de gemeenteraad ook akkoord is.

**Gertjan & Esther:** Dat is juist te stellen Wil.

#### 4. Beschikbaarheidslijst teams

**Esther:** Inmiddels zijn we weer een tijdje onderweg. Wij hebben afspraken met elkaar gemaakt over het gebruik van de omgeving. Wij zien nog steeds dat er een aantal aanbieders de overzichten niet vullen. Davida gaat hierover contact met de aanbieders opnemen welke het betreft. Wij zien dat de consultants nu ook de chatfunctie gebruiken zonder gebruik van persoonsgegevens. Wat is jullie ervaring? (Wetende dat de omgeving een tijdelijke oplossing is)

**Caroline:** Vanuit de relatiemanagers verneem ik dat ze er erg blij mee zijn. Wat mij gisteren verbaasde is dat een consultant vanuit gemeente Helmond aangaf dat het overzicht niet altijd toegankelijk is voor de consultants.

**Celine:** Het klopt dat enkele medewerkers vanuit gemeente Helmond niet in de omgeving kunnen via MS Teams binnen de peelgemeenten.

**Esther:** Ik heb onlangs weinig signalen ontvangen. Geef het door wanneer er iemand toegevoegd moet worden. Je mag hiervoor contact opnemen mij Celine.

**Esther:** Gebruik de chatfunctie voor afstemming. Gebruik hierbij geen cliëntgegevens. Merken jullie dat er nu minder gebeld moet worden en dat de lijst een lijdraad is?

**Caroline:** Ja, dat merken wij. Beduidend minder.

#### 5. No Show (ingebracht door TSV)

**Esther:** Hier zijn geen contractuele afspraken voor gemaakt. Binnen de resultaatfinanciering is dit onzes inziens niet aan de orde. Tevens is no show meegenomen in het tot stand komen van het tarief.

**Dimitry:** Hoe pakken de overige aanbieders dit aan?

**Caroline:** Bij meerdere keren no show geven wij dit door aan de consultant. Vaak is er meer aan de hand. Bij drie keer schalen wij op richting de consultant en vind ik dat de gemeente in actie moet komen en kan het niet meer bij de aanbieder liggen. Dit is meer aan de orde in gemeente Helmond gezien de pxq financiering.

**Monique:** Het lijkt mij dat de gemeente het zou moeten vergoeden in geval van uren.

**Ariena:** Lijkt mij moeilijk, omdat het dan ook niet strookt met de aftekenlijst in relatie met wat er werkelijk geleverd is. Dit is wel een probleem.

**Esther:** No Show wij kennen dus drie varianten:

- Voor gesloten deur
- Hoe zeer is de hulp nodig
- Vervanging is lastig

**Monique:** Hoe nodig is de zorg als de cliënt vaak van de zorg afziet? Is de zorg dan ook echt nodig?

**Ariena:** Het is dus ook de no show wanneer de client vaak afbelt.

**Sanne:** Alles is gezegd. Ik denk dat we vooral naar een nieuw proces moeten gezien de wijziging naar pxq.

**Celine:** 'De no show is uitgevraagd binnen het kostprijsonderzoek. Hieruit bleek dat de no show laag is.' Voor mij is dan de vraag wat klopt er niet?

**Ariena:** We komen er nu achter wat de invloed is.

**Caroline:** Door deze manier van factureren maakt het dat er minder ruimte is om hier mee om te gaan. Binnen het onderzoek is er gekeken naar werkwijze in 2023. Ik zie het onderzoek niet als een zuivere onderlegger voor 2024.

**Anoek:** Graag zou ik er dan wel meer over willen weten.. Ik ben benieuwd naar de cijfers vanuit de zorgaanbieders of er een aantoonbaar verschil is.

**Caroline:** Wij houden dit nu bij. Na drie maanden kunnen wij laten zien waar wij het nu precies over hebben in cijfers. In April heb ik hier in ieder geval inzicht in.

**Anoek:** Dat is de volgende vraag. Wat kunnen wij hierin doen? Ook buiten de financiering om. Wat mij betreft hebben we meer details nodig.

**Ariena:** Wij zijn dit ook aan het monitoren. Over twee maanden kan ik onze cijfers ook delen.

**Anoek:** Wij moeten hierin ook differentiëren wat exact no show is en hier afspraken over maken binnen de nieuwe overeenkomst. Wellicht dat er ruimte is om een oplossing mee te nemen met de inkoop. . Wie gaat er met ons over in gesprek vanuit de aanbieders en wanneer?

**Caroline:** moeten wij de cijfers naar je opsturen?

**Anoek:** Ik ga graag met jullie in gesprek met jullie.

**Dimitry:** Wij monitoren het tevens en willen op korte termijn hier het gesprek over voeren.

**Anoek:** Ik zie een oplossingsrichting bij de gemeente en een oplossingsrichting bij de aanbiers. Wat mij betreft kunnen we dit oppakken met de zorgaanbieders Savant, Archipel-Rinette en TSV. Oké Celine?

**Celine:** Akkoord.

**Caroline:** Voordat de uitnodigingen de deur uitgaan ik ben tot en met 22 april op vakantie.

## 6. Rondvraag

**Dimitry:** Is er ruimte voor een praktische vraag Davida?

**Davida:** Jazeker, dat is mogelijk na afloop van de FOT.

**Monique:** Was en strijkservice? Wij hebben een artikel in de krant zien staan binnen andere gemeenten. Men biedt een service aan door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit is zonder extra kosten voor de inwoners.

**Esther:** Wij hebben het artikel gezien.

**Gertjan:** Wij weten dat gemeente Helmond hierin voorziet binnen een algemene voorziening. Wij voorzien hier niet in.

**Monique:** Wij zien hier mogelijk een kans voor de GR Peelgemeenten.

**Caroline:** Onduidelijkheid in de beschikkingen in de regio Helmond. Wij zien dat er geen extra informatie gedeeld is in de beschikking. Kan er meer info verstrekt worden omdat men denkt dat de was ook gedaan zal worden. De communicatie loopt niet goed merken wij. Worden er huisbezoeken gedaan door de consultants?

**Celine:** Deze vraag is opgepakt door de kwaliteitsmedewerker, Margit. Er worden nog huisbezoeken gedaan door de consultants. Zijn hier verder nog vragen over dan hoor ik het graag.

## 7. Afsluiting

**Esther:** Dank voor jullie input en tot de volgende FOT gehouden op 25 juni van 14.00 uur – 16.00 uur digitaal.