

Verslag Fysieke overlegtafel (FOT) 13 april 2017

Betreft: Fysieke overlegtafel Begeleiding 18+ BOV-Kempen
Datum, tijd: 13 april 2017, 14.00 – 16.30 uur
Locatie: Gemeentehuis Eersel, Dijk 15, 5521AW Eersel

Aanwezig:

Annet van Straaten (Zuidzorg)
Arno Heesters (GOW Welzijnswerk)
Bart in 't Groen (GGzE – flexibele schil)
Daisy Follon (gemeente Bladel)
Elly Brocken (SWBO)
Frank Paans (Trendzorg – flexibele schil)
Ine Kersten (RSZK – flexibele schil)
Ingrid van der Heijden (Face to face – flexibele schil)
Janneke Franken (Bizob)
Janneke van der Kruis (Impegno)
Judith Strijbos (gemeente Veldhoven)
Nelleke Willemstein (Buro Maks)
Kees Houter (Adviesraad Wmo Best)
Leonie Klaassen (Lunetzorg)
Louis Machielsen (HSPO)
Maarten Rietveld (adviesraad Wmo Bladel)
Sander van Waes (Severinus)
Tonnisca van der Heijden (ISD de Kempen)
Xander Koster (gemeente Bergeijk)

Afwezig:

Clara de Snoo (Yes we can clinics – flexibele schil)
Jan Sanderse (Adviesraad Wmo Eersel)
Mariëtte van Dongen (wethouder gemeente Veldhoven)
Peter van de Noort (wethouder gemeente Reusel-De Mierden)
Raf Daenen (wethouder gemeente Oirschot)
Ria van der Hamsvoord (wethouder gemeente Eersel)
Saskia Jansen (gemeente Best)
Silvie van Gansewinkel (Gemeente Veldhoven)
Stef Luijten (wethouder gemeente Bergeijk)

1. Opening

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen welkom. Alle aanwezigen stellen zich kort voor. Een aantal personen geeft aan wat eerder weg te moeten.

2. Mededelingen

- Op 21 februari 2017 heeft er een tweede Kennismaking+ bijeenkomst plaatsgevonden. De samenvatting van deze middag is samen met de agenda rondgestuurd.
- Gemeenten hebben positieve reacties gekregen op deze middag. Ook Annet van Straaten (Zuidzorg) geeft aan dat de collega's van Zuidzorg deze middag als positief hebben ervaren. Verder geeft ze aan dat de terugkoppeling van de middag op het A4tje erg prettig is, je kunt in een opslag zien wat je wilt weten van de middag.
- Judith Strijbos (gemeente Veldhoven) licht toe dat er nog een vervolg wordt gegeven aan deze bijeenkomst. In het najaar wordt een dergelijke bijeenkomst georganiseerd voor welzijn en consulenten. Wellicht dat we de bijeenkomst met consulenten en aanbieders volgend jaar nog eens herhalen. Als welzijn nu al ideeën heeft over hetgeen zij graag willen bespreken

tijdens de bijeenkomst horen we dit graag. Ideeën mogen gemaïld worden naar het algemene e-mailadres: wmobovkempen@bizob.nl.

- Verder zijn er geen mededelingen.

3. Vaststellen verslag 9 februari 2017

Pagina 1:

- Er is onduidelijkheid over het besluit dat de vorige keer is genomen over het herhaaldelijk niet afmelden voor een vergadering. Het besluit geldt vanaf deze fysieke overlegtafel (niet met terugwerkende kracht).
- De reden voor dit besluit wordt toegelicht: als onderdeel van de vaste kern is een organisatie ook vaste deelnemer. Er zijn anderen die graag aan willen sluiten, die eerder te horen hebben gekregen dat zij niet deel kunnen nemen. Wanneer een organisatie zich herhaaldelijk niet afmeldt kan er ook geen andere organisatie deelnemen. Dat is de achterliggende gedachte. Hierbij wordt opgemerkt dat het geen enkel probleem is als er een vervanger komt namens de organisatie. Vanaf vandaag kijken we wie er 2 keer achter elkaar niet komt van de vaste kern. Bij de derde keer is een organisatie niet meer welkom bij de vaste kern, maar kan er wel ingeschreven worden op de flexibele schil.
- Ook gemeenten zorgen zoveel mogelijk voor dezelfde deelnemers, als iemand niet kan wordt voor vervanging gezorgd.

Pagina 2:

- Onder het kopje terugkoppeling afspraken keukentafelgesprek staat nu dat de cliënt begin maart naast de beschikking een ingevuld format krijgt, waarin de te bereiken resultaten staan opgenomen. In de praktijk gaan er nog geen ingevulde formats met de beschikking mee. Het format is wel klaar, maar de implementatie duurt wat langer. Er wordt van uitgegaan dat mei haalbaar is. Vanaf mei kunnen aanbieders meer inhoudelijke informatie krijgen van cliënten.
- In het schema waarin de planning voor de tarieven staat opgenomen staat een foutief jaartal onder 'september', dit moet 2018 zijn.
- Maarten Rietveld (POP Bladel) merkt op dat het POP Bladel de evaluatie resultaatgericht inkopen en indiceren pas op 24 april bespreekt.

Pagina 3:

- Arno Heesters (GOW Welzijnswerk) heeft een aantal aanvullingen op punt 5 – voortzetting thema 'Casusregie cliëntarrangement'.
 - De presentatie is gegeven door Elly Brocken (SWBO) en Arno Heesters, dit komt nu niet duidelijk naar voren. Dit zal onder punt 4 worden toegevoegd.
 - Bij punt A t/m H dient nog te worden aangevuld dat er vanuit de cliënt geacteerd en georganiseerd dient te worden en er daarbij eerste wordt gekeken naar het voorliggend veld. Judith Strijbos merkt op dat onder punt 4d staat vermeld dat de cliënt centraal staat. Ook het onderzoeken van de mogelijkheden in het voorliggend veld komt gedeeltelijk terug bij punt 4a. Hier staan echter alleen consultants vermeld, terwijl dit voor iedereen geldt. Er zal een zin worden toegevoegd.

Pagina 4:

- Annet van Straaten geeft aan dat ze haar huiswerk heeft gedaan. Hier komen we op terug bij punt 4 van de agenda.

Pagina 5:

- Onder het kopje 'afspraken' staat dat Edward Wagemans (Impegno) de volgende keer terugkoppelt hoe een en ander is verlopen. Deze afspraak geldt echter voor iedereen. Dit zal worden aangepast in het verslag.
- Met bovengenoemde aanpassingen wordt het verslag vastgesteld.

4. Praktijkvoorbeeld(en) verbinding formeel/informeel

Zuidzorg/GOW Welzijnswerk:

- Annet van Straaten vertelt dat zij en Arno Heesters een afspraak hebben gemaakt, waarin bevestigd werd dat organisaties elkaar goed weten te vinden.
Zij herkent niet dat zorgaanbieders nog te weinig gebruik maken van de kennis en expertise van welzijnsorganisaties. Zij zou daarom willen relativeren dat aanbieders dit nog te weinig doen.
- Elly Brocken merkt op dat ervaring en expertise van en over elkaar nog niet door alle partijen optimaal worden benut. Het is een goede start als het voorliggend veld en de ingekochte zorg elkaar niet weg aan het drukken zijn. Het is aanvullend op elkaar, geen concurrentie.
- Annet van Straaten geeft aan dat in het trajectvoorstel van zorgaanbieders al wordt gekeken naar wat er gedaan wordt door familie, wat cliënt aan verplichtingen heeft op bepaalde dagen et cetera. Meestal is het wenselijk dat begeleiding/thuiszorg in wordt gezet op dagen dat de cliënt nog niets heeft staan, maar het kan juist ook belangrijk zijn om begeleiding/thuiszorg in te zetten op een dag waarbij familie aanwezig is zodat je de mantelzorger kunt spreken.
- Elly Brocken geeft aan dat het hierbij wel belangrijk is dat een cliënt mondig genoeg is. Het is belangrijk om te onderkennen dat er ook cliënten zijn die zich erg afhankelijk voelen van een zorgaanbieder en daarom niet aan (durven) geven op welke dag zij begeleiding wensen te ontvangen.
- Als er dit soort signalen zijn v.w.b. thuiscoaching hoort Annet van Straaten dit graag.

Impegno/GOW Welzijnswerk/SWBO:

- Edward Wagemans was de vorige FOT de vervanger van Janneke van der Kruis (Impegno).
- Janneke geeft aan dat Impegno en GOW Welzijnswerk elkaar al goed kennen. Toevallig hebben zij vanochtend nog bij elkaar gezeten en is SWBO vorige week nog bij Impegno geweest. Conclusie is dat de organisaties elkaar goed weten te vinden.
- Er zijn veel organisaties en veel verschillende projecten, hier dien je wel weet van te hebben. Ze proberen zo veel mogelijk met elkaar te delen wat er al is. Het is echter ook realistisch om te onderkennen dat je niet alles van elkaar kunt weten.
- Het gesprek tussen Impegno en welzijnsorganisaties kan gevoerd aan de hand van concrete casussen, maar er kan ook in zijn algemeenheid besproken worden waar raakvlakken liggen.

GGzE/voorliggend veld:

- Bart in 't Groen (GGzE) geeft aan dat GGzE kwartiermakers heeft die erg goede verbindingen hebben met het voorliggend veld. De verbinding tussen formeel en informeel is een opdracht die we met z'n allen hebben. Dat is de vorige keer ook nadrukkelijk ter sprake gekomen.
- Elly Brocken benadrukt dat deze verbinding niet langer persoonsgebonden moet zijn. Elly heeft de vorige keer om tafel gezeten met GGzE en heeft daarbij gemerkt dat je erg afhankelijk bent van een persoon die een bepaalde stap zet. Het zou algemeen gebruikelijk moeten worden dat er breder gekeken wordt en dit niet afhankelijk is van een persoon. Dit geldt evengoed voor welzijnsorganisaties.

Eigen bijdrage begeleiding:

- Judith Strijbos vraagt aan aanbieders of zij ooit merken dat de eigen bijdrage voor begeleiding een reden is voor inwoners om bij welzijnsorganisaties te blijven.
- Hier wordt verschillend op geantwoord. Een aantal aanbieders geeft aan dat dit niet zozeer het geval is. Als dat wel zo is, wordt er in gesprek gegaan met de betreffende gemeente om te kijken wat de mogelijkheden zijn. Er zijn ook aanbieders die wel merken dat de eigen bijdrage een reden is om bij welzijnsinstellingen te blijven (of deze op te zoeken).
- Louis Machielsen (HSPO) merkt niet zozeer iets aan de eigen bijdrage, maar wel in de hoogte van de beschikking, dat deze niet toereikend is voor de zorg. Op dat moment wordt gekeken of het voorliggend veld aanvullend kan zijn.

- Ine Kersten merkt op dat vanuit de RSZK wel wordt gemerkt dat mensen starten met een PGB om eerst te kijken hoe één dag gaat, voordat het verder wordt uitgebreid.
- Vanuit gemeenten wordt aangegeven dat de financiële reden van de eigen bijdrage niet altijd een reden hoeft te zijn om niet te starten met begeleiding (bijvoorbeeld door de mogelijkheid van inkomensondersteuning voor minima).

ISD de Kempen/GOW Welzijnswerk/SWBO:

- Tonnisca van der Heijden (ISD De Kempen) geeft aan dat ISD de Kempen nauw samenwerkt met SWBO en GOW Welzijnswerk. Recent hebben ISD de Kempen en GOW Welzijnswerk nog contact gehad om nog eens op te helderen wat het GOW Welzijnswerk allemaal doet. Producten veranderen immers en ook de bezetting van medewerkers verandert, daarom wordt dit binnenkort nog eens toegelicht door het GOW Welzijnswerk.

RSZK/SWOVE

- Ine Kersten licht toe dat de RSZK ook goed contact heeft met SWOVE in combinatie met gemeenten. Soms hebben mensen wel de neiging om bij welzijn te blijven hangen, maar instroom en doorstroom is van belang.

5. Presentatie ‘Werken aan een kwaliteitskader om de kwaliteit van ondersteuning te toetsen en te borgen’

Sheet 1 en 2:

- Janneke Franken (Bizob) en Judith Strijbos geven een presentatie over kwaliteit. Dit onderwerp is vanuit de vorige FOT aangedragen als thema.
- In deze presentatie wordt ingegaan op: wat hebben we al aan kwaliteit? En wat zouden we nog meer of anders kunnen doen?
- Aan de presentatie hebben een aantal mensen meegewerkt (cliëntvertegenwoordiging door Wmo adviesraad Eersel, zorgaanbieders ZuidZorg en Buro Maks, gemeente Veldhoven en inkooporganisatie Bizob). In totaal zijn er 3 bijeenkomsten met de werkgroep geweest.

Sheet 3:

- Tijdens de bijeenkomsten is gebrainstormd over waar we kwaliteit allemaal zien. Dat is eigenlijk overal, bij alle partijen en bij alle processen.
- Er is onderscheid gemaakt tussen een drietal processen waarbij kwaliteit een rol speelt (proces gemeente <> aanbieder, proces cliënt <> aanbieder, proces cliënt <> gemeente). Deze processen zijn verder uitgewerkt en worden tijdens deze presentatie toegelicht.

Sheet 4:

- Bizob kijkt naar een aantal zaken op het gebied van kwaliteit wanneer een overeenkomst met gemeente(n) wordt aangegaan (inschrijving KvK, gedragsverklaring aanbesteden, Verklaring Belastingdienst). Dat zijn zaken die nu vooraf worden gemeten. Als er iets niet in orde is dan kan er geen overeenkomst worden aangegaan.

Sheet 5:

- Tijdens de looptijd van de overeenkomst (tijdens de begeleiding) wordt kwaliteit ook gemeten (door het monitoren van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en eisen/voorwaarden in het contract). Dit zijn zaken die nu in de overeenkomst staan vermeld. Nog niet alle KPI's, eisen of voorwaarden worden gecontroleerd, gemonitord of gestuurd.

Sheet 6:

- Welke aspecten van kwaliteit kunnen bij inschrijving of tijdens de looptijd van de overeenkomst nog bij aanbieders worden uitgevraagd? Wat willen we nog? Willen we kijken naar keurmerken?

- Sander van Waes (Severinus) geeft aan dat (verschillende) aanbieders al een keurmerk hebben. Het zou fijn zijn om gebruik te kunnen maken van zaken die er al zijn / die geregeld zijn.
- Louis Machiels (HSPO) geeft aan dat er landelijk al een keurmerk is, welke ook gebruikt wordt in de Zorgverzekeringswet en Wet langdurige zorg, namelijk de Wet Toelating Zorginstellingen (WTZi). Op Europees niveau is er ook nog het ISO 9001-certificaat. Het HKZ keurmerk is wat verouderd.
- De vraag wordt gesteld of genoemde keurmerken ook voor kleine aanbieders kunnen gelden. Louis Machiels geeft aan dat deze keurmerken ook voor kleine aanbieders een mogelijkheid zouden zijn. Voor ZZP-ers echter niet, hier zou dan ook onderscheid in gemaakt moeten worden.
- Er ontstaat discussie over de meerwaarde van een kwaliteitskeurmerk. Meten of monitoren van de kwaliteit zegt minder dan het daadwerkelijk ervaren van kwaliteit. Ook landelijk speelt dit idee steeds meer (dialoge aangaan met de cliënt om kwaliteit te kunnen meten).
- Het is de vraag of men aan de voorkant al strak moet sturen op bijvoorbeeld kwaliteitskeurmerken. Omdat er op dit moment 140 gecontracteerde aanbieders zijn voor begeleiding (voor BOV-Kempen) is het lastig hoe anders gegarandeerd kan worden dat alle aanbieders goede zorg leveren. Hierbij is het in elk geval van belang om onderscheid te maken in aanbieders: aanbieders die wel kunnen voldoen aan de WTZi en een ander "keurmerk" voor aanbieders die hier (nog) niet aan kunnen voldoen. Een kwaliteitskeurmerk krijgt een aanbieder pas als alles inhoudelijk goed beoordeeld is, daarom zou dit een mogelijkheid zijn om op te sturen.
- Maarten Rietveld pleit ervoor om de discussie wat te verkorten, omdat er bij aanvang van de FOTs (een aantal jaar geleden) al uitgebreid is stilgestaan bij certificering en de vraag of hier wel of niet op getoetst dient te worden. Deze discussie is destijds al gevoerd. Uitkomst was dat we geen kwaliteitskader vooraf vastleggen, omdat er dan aanbieders al op voorhand worden buitgesloten. Hierbij speelde toen ook mee dat niet helder is wat een certificering nu precies zegt over kwaliteit van geboden begeleiding. Er is daarom voor gekozen om maar drie dingen *vooraf* te toetsen (inschrijving KvK, gedragsverklaring aanbesteden, Verklaring Belastingdienst).

Sheet 7:

- Inzicht in de beleving van de cliënt (vooral de zachte kant van kwaliteit) wordt onder andere verkregen door middel van het keukentafelgesprek met de gemeente en de dienstverlening door een zorgaanbieder.
- Inzicht in wat er bereikt is, of de resultaten zijn behaald en de cliënt inderdaad zelfredzamer is, wordt onder andere verkregen tijdens de looptijd van een indicatie en na afloop (door middel van een evaluatie).

Sheet 8 t/m 11 – inzicht in beleving van cliënt:

- Op dit moment wordt door gemeenten jaarlijks de beleving van cliënten gemeten door middel van het verplichte cliëntervaringsonderzoek voor de brede Wmo-doelgroep. Gemeenten verkrijgen hieruit een bepaald beeld hoe cliënten de dienstverlening ervaren. Antwoorden zijn niet te herleiden op individueel niveau.
- De respons op het jaarlijkse onderzoek is vrij goed binnen BOV-Kempen.
- Een risico bij het cliëntervaringsonderzoek is dat cliënten overvraagd worden, omdat ook aanbieders cliënten bevragen. Contractueel is vastgelegd dat we dit zo veel mogelijk beperken. Belangrijk is om samen af te stemmen (gemeente – aanbieder) wie wanneer de cliëntervaring meet.
- Ingrid van der Heijden (Face to face) geeft aan dat Face to face één keer per jaar meet of iemand tevreden is. Het keurmerk HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) stelt minder direct dat je cliëntervaring moet meten, maar wel dat je aan bepaalde voorwaarden voldoet.

- Gemeenten geven aan dat er 10 landelijke vragen zijn, zie sheets, en dat ze de mogelijkheid hebben om deze met eigen vragen uit te breiden. Naast dat de antwoorden niet aan een individu toe te schrijven zijn, zijn deze ook niet aan een aanbieder toe te schrijven. Het is daarmee lastig deze te gebruiken voor het meten van de kwaliteit over de geleverde zorg. Wel ontstaat er een goed algemeen beeld van de ervaringen binnen de Wmo.
- Het GOW vraagt of er met de schrijfwijze in het onderzoek rekening is gehouden met laaggeletterdheid? Judith Strijbos geeft aan dat daar landelijk rekening mee wordt gehouden.
- De verspreiding van het onderzoek gebeurt middels een brief, maar er is ook de optie om het via het internet in te vullen.
- In alle 7 gemeenten zijn er extra vragen opgesteld. Het thema van deze extra vragen kan per gemeente wel verschillen.
- De vraag leeft wat je als gemeente kan concluderen uit dit onderzoek. Het zijn veelal algemene conclusies. Het zegt niets over de kwaliteit van een individuele aanbieder of over het individu.
- Maarten Rietveld geeft aan dat er bij het POP wel naar het onderzoek wordt gekeken en dat er voor bepaalde thema's middels onderzoek en extra informatie verdieping wordt gezocht.
- De hoofdvraag blijft: "meten we wat we willen weten?"

Sheet 12 – protocol monitoring (bijlage 13 van de overeenkomst)

- Inhoudelijk vragen we aan aanbieders op individueel niveau om een evaluatie aan het einde van de begeleiding te houden en deze evaluatie met de gemeente te delen (nadrukkelijk met toestemming van de cliënt). Het blijft de keuze van een cliënt om deze evaluatie te delen met de gemeente. Als een cliënt dit niet wil delen dient bij een herindicatie opnieuw een zelfde (soort) gesprek te worden gehouden.
- Verschillende aanbieders geven aan dat het afhankelijk is van hoe zwaar je deze informatieverstrekking richting gemeenten uitlegt aan de cliënt. Als het niet te zwaar wordt ingestoken is het merendeel van de cliënten bereid om een toestemming hiervoor te geven. Als het goed uit wordt gelegd waar deze evaluatie voor is en waarvoor het met gemeenten wordt gedeeld, wordt dit bijna nooit geweigerd door cliënten.
- Aanbieders monitoren het als cliënten uitvallen, gemeenten haken hier zo veel als mogelijk bij aan. Door uitval van cliënten te monitoren kunnen beide partijen streven naar verbetering (zowel gemeenten als aanbieders).
- Er wordt nog opgemerkt dat het belangrijk is om alert te zijn op uitvraag van medische gegevens. Het is niet de bedoeling dat de gemeente deze gegevens opvraagt. Momenteel gebeurt dit wel. Niet door de BOV-Kempengemeenten.
- Er wordt gevraagd waarom de aanbieder moet adviseren over de toekomst. Dit wordt samen met de cliënt bepaald en niet alleen door de aanbieder. De gemeenten geven aan dat dat precies de bedoeling is. Dat dient daar ook opgeschreven te worden.

Sheet 13 – Mogelijkheden in de praktijk

- Vanaf mei 2017 wordt er vanuit de gemeenten gewerkt met een zogenaamd overdrachtsformulier. Dit is een formulier wat aan de cliënt wordt verstrekt en welke aan de aanbieder overhandigd kan worden door de cliënt. Op dit formulier staat meer informatie over de uitkomst van het keukentafelgesprek. Dit zorgt ervoor dat aanbieder meer informatie heeft en dat het gesprek niet geheel opnieuw gevoerd hoeft te worden. Dit formulier kan ook helpen bij het opstellen van de evaluatie.

Sheet 14 – wat is er nodig om de beleving en het resultaat te kunnen meten?

- Maarten Rietveld geeft aan het proces voordat het een formele aanvraag wordt te missen. Echter spreken we nu alleen over het formele proces.
- In Waalre wordt gebruik gemaakt van het concept positieve gezondheid. Dat is een soort ZRM, wellicht kan het aanvullend zijn. Het meet echter niet de kwaliteit.
- Lunet pleit ervoor om ook hier aan te sluiten bij de bestaande systemen.

- In aanvulling daarop maakt HSPO de opmerking dat er dan wel een duidelijke scheiding gemaakt moet worden tussen grote, middelgrote, kleine ondernemers en zzp' ers.

Sheet 15 – Hoe nu verder?

- In grote lijn is het volgende aangegeven:
 - o Kwaliteit halen uit de individuele rapportage;
 - o Zo veel als mogelijk aansluiten bij bestaande systemen, keurmerken etc.;
 - o Opzoek gaan naar merkbare kwaliteit;
 - o Proberen dubbelingen te voorkomen;
 - o Het voeren van een "exit" gesprek, in welke vorm dan ook.
- Over het algemeen heerst het gevoel dat het met de kwaliteit wel goed zit anders geven cliënten dat wel aan (het zogenaamde piepsysteem).
- Tonnisca van der Heijden geeft te kennen dat het wel degelijk ook gemeten zal moeten worden. Vanuit de accountant is (weer) de vraag gekomen of er aangetoond kan worden of de zorg wel geleverd is. De gemeenten hebben toen een steekproef gehouden onder de cliënten waar wel opvallende punten uit naar voren zijn gekomen, zoals aanbieder belt af en er komt geen vervanger of er komt telkens een andere medewerker. Deze punten worden verder onderzocht.
- De presentatie zal op de website van Bizob worden gepubliceerd.
- Janneke Franken geeft nog aan dat het heel belangrijk is om informatie te delen met elkaar. We willen geen dubbelingen of het wiel opnieuw uitvinden, maar dan dient alle informatie over bijvoorbeeld dit onderwerp met elkaar gedeeld te worden. Ben open naar elkaar.

6. Plenair gesprek/discussie over kwaliteitskader

Agendapunt 5 en 6 zijn door elkaar heen gelopen.

7. Rondvraag

- Janneke Franken: De volgende FOT is op 1 juni 2017. Deze zal geheel in het teken staan van het contract. Het is dan belangrijk dat er personen aanwezig zijn die het contract kennen en er iets over mogen en kunnen vinden. Stuur dus de juiste personen.
- Elly Brocken meldt zich af i.v.m. het onderwerp.

8. Sluiten bijeenkomst

De voorzitter sluit de bijeenkomst.