



Verslag overlegtafels HO - Regio ZOU – 3 april en 27 mei 2025 (samengevatte notulen)
Locatie: Gemeentehuis Utrechtse Heuvelrug, Raadhuisplein 1 te Doorn

Aanwezig vanuit ZOU: contractmanager wmo, beleidsmedewerkers wmo, wmo consultants, contractbeheerder (notulist)

Aanwezige Jeugdhulp aanbieders: *
 * (a.d.h.v. ingevulde presentielijst)

Donderdag 3 april	Dinsdag 27 mei
Accurate Zorg	Alphatrots
Actief Zorg	Santé
Betuwe Zorg	Miep huishoudservice
Docura	Quarijn
Sais Zorg	WijkInContact
Homecare Unlimited	Axxicom Thuishulp
Culti Care Zorg	Anja Assisteert

	1.	
Agendapunt		Opening en kennismaking Er wordt begonnen met een voorstelronde.

	2.	
Agendapunt		Personele bezetting Hoe loopt dit en hoe worden de planningsproblemen voorkomen of opgelost?

	<p><u>Hoe zit het met de personele bezetting?</u> Het is lastig om personeel te vinden en te houden. Er wordt aangegeven dat het vinden van hulp voor reguliere HO makkelijker is dan voor HO-X. Onderling wordt kort gesproken over het vinden van personeel, ook over de mogelijkheid tot uitwisseling.</p> <p>Opmerking vanuit consulenten: cliënten geven terug dat er regelmatig wisselingen zijn in de hulp en dat er soms lange wachttijden zijn. Ook is de hulp die komt niet altijd passend bij de hulpvraag. Dit is zorgelijk als er intensievere begeleiding nodig is zoals bij hoorders of andere ggz problematiek.</p> <p>Tip is om op huisbezoek te gaan bij een intake. Zo kun je de situatie bij cliënten thuis zien en zo de juiste hulp bieden.</p> <p>Er wordt gesproken over het toewijzen van hulp en de keuzevrijheid van de cliënt. Cliënten mogen een voorkeur uitspreken maar dragen dan ook zelf de gevolgen van de wachttijd als die er is. Niet alle aanbieders kunnen zich vinden in het toewijzingsbeleid van Zeist en willen weten wanneer deze werkwijze gaat veranderen</p> <p><u>Herkennen aanbieders zit?</u> Dit wordt beaamt. Personeel op HO-X is lastiger te vinden maar aanbieders hebben deze wel in huis. Het speelt ook mee dat de hulpvraag niet altijd duidelijk is en er wel eens verschil is tussen wat de aanbieder en consulent vinden dat nodig is. Er is ruimte tussen aanbieder en consulent voor gesprek en eventueel een tussentijdse evaluatie om te bekijken wat er precies nodig is. Soms vraagt gedrag van de cliënt om HO-X terwijl het huishouden regulier HO vraagt. Conclusie, dan HO-X toekennen omwille van cliënt.</p> <p><u>Waar lopen de hulpen tegenaan als zij worden ingezet?</u> Sterk vervuilde huizen. Hulpen kunnen daar niet omheen werken. In dat geval wordt er weer contact met de consulent gezocht. In sommige gevallen betreft het eenmalig een grote schoonmaak en wordt er een schoonmaakbedrijf ingezet, maar in andere gevallen blijkt toch dat er HO-X ingezet moet worden en dat hebben niet alle aanbieders in huis. Er moet goed naar de persoon en problematiek gekeken worden alvorens de hulp toe te kennen. Idee: kijk naar het netwerk van de cliënt. Wanneer een grote schoonmaak nodig is kan daar een beroep op worden gedaan en kan er samen met de hulp opgeruimd worden. Idee: een casusbespreking met foto's om zo gezamenlijk vast te stellen wat ernstig, middelmatig of licht vervuild is.</p> <p><u>Hoe zit dit bij dementerende cliënten?</u> Daar wordt het ervaren personeel op ingezet. Het is hierbij belangrijk om ook contact te onderhouden met bijvoorbeeld familie en burens. Wanneer zij iets signaleren kan het teruggekoppeld worden.</p> <p>Opmerking: het is lastig om aan meer personeel te komen. Er is geen stop op inschrijving voor nieuwe aanbieders want de regio ZOU heeft een open house regeling. Consulenten wijzen sneller toe aan bekende aanbieder want daar zijn vaak al korte lijnen mee gelegd. De consulenten nemen dit intern mee ter bespreking.</p> <p>Het komt wel eens voor dat cliënten vragen om een andere hulp omdat zij niet tevreden zijn. Het is belangrijk om het eerst zelf proberen om te lossen. Idee: bij cliënten die niet snel tevreden zijn zou pgb wellicht een oplossing zijn.</p>
--	--



	Er worden ervaringen uitgewisseld en casussen kort besproken. Hieruit komt de vraag wat eigenlijk de gronden zijn om een cliënt te weigeren. Hierbij wordt een voorbeeld besproken waar sprake is van discriminatie en handtastelijkheid naar de hulp toe. De prioriteit is de veiligheid van de medewerkers. Waar nodig een pauze van de zorg inlassen en overleggen met de consulent. Racisme en discriminatie wordt niet gedoogd. Op de Beschikbaarheidswijzer staat het algemene nummer van het regionaal team.
--	---

	3.	
Agendapunt		Wet DPA en inzet ZZP-ers
		Een aantal aanbieders werkt met zzp-ers. Zij hebben duidelijke afspraken en de zzp-ers zijn dan zelf verantwoordelijk voor de opgegeven uren. De zzp-er overlegt de agenda met cliënt.

	4.	
Agendapunt		Beschikbaarheidswijzer
		De afspraak is dat consulenten de Beschikbaarheidswijzer gebruiken bij het zoeken van passende hulp. Het is daarom belangrijk dat aanbieders de Beschikbaarheidswijzer blijven updaten en compleet invullen. Er is ruimte om aan te geven dat je ruimte hebt voor x aantal klanten. Als er gelijk plek is voor nieuwe cliënten vul dan 0 tot 2 weken in. Hierbij hoeft geen rekening te worden gehouden met de verwerkingstermijn van de beschikking. Indien er spoed is dan neemt de consulent contact op met de organisatie. Heb je vragen over het gebruik van de Beschikbaarheidswijzer? Mail dan naar support@beschikbaarheidswijzer.nl .

	5.	
Agendapunt		Innovatieve ideeën uitwisselen
		Er ontstaat een gesprek waar ervaringen en ideeën worden uitgewisseld. Het gaat o.a. over verwachtingen scheppen bij cliënten, cliënten in eigen kracht zetten om regie te voeren en de vertrouwensband te versterken in samenspraak met de wijkverpleegkundige. Het is goed om te kijken wat een bewoner nog zelf kan en welke combinatie je samen kunt maken. Pas wel op dat je als aanbieder niet op de begeleidersstoel gaat zitten. Voor de vakanties is het niet altijd een optie om cliënten over te slaan. Zij hebben de hulp echt nodig. Hierin is het belangrijk om te kijken wat bijvoorbeeld familie tijdelijk zou kunnen doen. Soms is er direct contact met kinderen. Innovatieve ideeën graag mailen naar inkoop@zorginzou.nl .



	6.	
Agendapunt		Rondvraag en afsluiting
		<ul style="list-style-type: none">- Zijn alle aanbieders benaderd voor het kostprijsonderzoek? Er komt namelijk een marktconsultatie. Op basis van dit onderzoek zullen we de tarieven aanpassen, de wethouders ondersteunen dit. De aanpassing wordt vervroegd naar januari en dus niet bij contractverlenging.- Het is een administratieve last om jaarlijks te voldoen aan alle controles en certificaten. Is het ISO certificaat alleen niet voldoende?<ul style="list-style-type: none">➔ De GGD inspectie wordt niet jaarlijks gedaan, er kan verzocht worden om specifiek op een voorziening te toetsen.