Agenda Overlegtafel HO

zorg in zuid oost utrecht

Locatie	Gemeentehuis Utrechtse Heuvelrug – Zaal Maan B0.17
Datum en tijdstip	Donderdag 5 november 2026, 09:00 – 11:30 uur
Aanwezig regio ZOU	Contractmanager, contractbeheer, beleidsmedewerker en consulenten
Aanwezige zorgaanbieders	ANJA's Maatjes, BetuweZorg BV, Thuiszorg Ma Vie BV, Fiducie Ambulante Begeleiding BV, Alfa & Zorg BV, Veade BV, Accurate Zorg, Sais Zorg, Accurate Zorg

1. Welkom en voorstelrondje

De bijeenkomst wordt geopend met een kennismakingsronde, waarbij de aanwezigen hun naam en organisatie noemen.

2. Mededelingen

Openstelling/verlenging overeenkomst; akkoord indexatie of kostprijsonderzoek.

De tarieven voor de huishoudelijke ondersteuning zijn inmiddels gedeeld. Er wordt gevraagd of de aanbieders akkoord gaan met de vastgestelde tarieven of dat er behoefte is aan een nieuw kostprijsonderzoek. De aanwezigen stemmen unaniem in met de vastgestelde tarieven. Een nieuw kostprijsonderzoek is daarmee niet nodig.

Daarnaast wordt de vraag besproken of er al meer duidelijkheid is over een eventuele inkomensafhankelijke bijdrage. Hierover is nog geen concrete informatie beschikbaar. Ook over de mogelijke toekomstige veranderingen in de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor huishoudelijke hulp is nog veel onduidelijk. Zodra hierover meer bekend is, worden de aanbieders geïnformeerd.

3. Agendapunt onderwerp

Inzet informele zorg; hoe wordt hiermee omgegaan?

Er wordt besproken hoe aanbieders tijdens de intake de informele zorg rondom een cliënt in kaart brengen. Aanbieders geven aan dat zij doorgaans vragen naar betrokken mantelzorgers en contactpersonen. Niet iedere cliënt wil deze informatie delen, maar in de meeste gevallen wordt uiteindelijk wel duidelijk wie er bij de cliënt betrokken zijn.
De aanwezigen herkennen dat familieleden en andere naasten vaak bereid zijn om tijdelijk bij te springen, bijvoorbeeld bij ziekte of tijdens vakantieperiodes. Dit betekent echter niet dat zij structureel huishoudelijke taken kunnen overnemen. Veel familieleden hebben immers een eigen huishouden en werkverplichtingen.
Vanuit de gemeente wordt toegelicht dat het in kaart brengen van het sociale netwerk niet bedoeld is om de geïndiceerde uren huishoudelijke ondersteuning te verminderen. Het gaat erom inzicht te krijgen in het netwerk rondom de cliënt en te weten op wie iemand eventueel kan terugvallen wanneer dat nodig is.
Ook wordt benadrukt dat het belangrijk is om tijdens de intake een goed beeld te krijgen van de daadwerkelijke ondersteuningsbehoefte. Soms ontstaat bijvoorbeeld de indruk dat een cliënt weinig hulp nodig heeft, omdat de woning schoon is, terwijl de cliënt zelf voorafgaand aan het bezoek van de hulp veel werkzaamheden heeft uitgevoerd.
Het doel is om hierin gezamenlijk alert te zijn en een realistisch beeld te krijgen van de situatie van de cliënt.

Beschikbaarheidswijzer

De nieuwe release van de Beschikbaarheidswijzer wordt besproken. De ervaringen zijn wisselend. Sommige aanbieders vinden de nieuwe werkwijze overzichtelijker, terwijl anderen aangeven dat het bijwerken van meerdere gemeenten nog steeds veel handelingen vraagt.
Ook wordt genoemd dat het niet altijd eenvoudig is om de juiste cliënt of locatie terug te vinden, omdat niet overal de volledige naam direct zichtbaar is.
Vanuit de gemeente wordt geadviseerd om bij vragen of problemen rechtstreeks contact op te nemen met de supportafdeling van de Beschikbaarheidswijzer. Feedback vanuit aanbieders is belangrijk, omdat aanpassingen in de ene regio ook gevolgen kunnen hebben voor andere regio's.

HO-X goed vermeld?

Verder wordt besproken dat aanbieders die HOX (huishoudelijke ondersteuning met extra begeleiding) leveren, dit duidelijk moeten vermelden in de Beschikbaarheidswijzer. Er wordt gekeken naar de mogelijkheid om specifieke expertise, zoals ervaring met hoarding, als herkenbaar kenmerk op te nemen. Hierdoor kunnen consulenten beter bepalen welke aanbieder passend is bij de ondersteuningsvraag. NB. Toevoegen van het kenmerk vraagt wat tijd: het kan helpen als de aanbieders het woord 'hoarding' ergens in het profiel zetten.

WLZ-optie voldoende duidelijk?

Een belangrijk aandachtspunt is de overgang van Wmo-ondersteuning naar ondersteuning vanuit de Wlz.
Wanneer een cliënt een Wlz-indicatie ontvangt, is het belangrijk dat tijdig wordt gekeken welke aanbieder de huishoudelijke ondersteuning kan voortzetten. Niet iedere aanbieder heeft zelf een contract met het zorgkantoor. Sommige aanbieders werken via onderaannemerschap.
Toegelicht wordt dat er na het afgeven van een beschikking beperkte tijd is om een passende zorgaanbieder te vinden. Wanneer een cliënt de bestaande aanbieder wil behouden, is het daarom belangrijk dat duidelijk is op naam van welke hoofdaanbieder de Wlz-indicatie moet worden afgegeven.
Als deze informatie ontbreekt, kan het gebeuren dat de bestaande aanbieder de ondersteuning niet meer kan declareren en de hulp moet beëindigen. Hierdoor kan een cliënt uiteindelijk zonder ondersteuning komen te zitten.
Aanbieders wordt gevraagd om in de Beschikbaarheidswijzer duidelijk aan te geven of zij Wlz-ondersteuning leveren en, indien van toepassing, via welke hoofdaanbieder dit mogelijk is.
Vanuit de gemeente wordt aangegeven dat er aandacht is voor het verbeteren van de overgang tussen Wmo en Wlz. Aanbieders worden opgeroepen knelpunten te melden, zodat gezamenlijk naar oplossingen kan worden gezocht.

Taalniveau / hulpen die de taal goed kunnen spreken; wat zijn de vereisten?

Vervolgens wordt uitgebreid stilgestaan bij signalen van cliënten over medewerkers die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen.
Aanbieders herkennen dat dit soms tot klachten leidt.
Tegelijkertijd geven zij aan dat cliënten die eenmaal gewend zijn aan een medewerker, vaak tevreden zijn over de geboden ondersteuning. Ook worden er complimenten ontvangen over medewerkers die de Nederlandse taal minder goed spreken.
Een aanbieder geeft aan aanvullend onderzoek te laten uitvoeren naar de ervaringen van cliënten met medewerkers die minder taalvaardig zijn. De resultaten hiervan worden afgewacht.
Vanuit de gemeente wordt benadrukt dat het belangrijk is om bij klachten over taalvaardigheid goed door te vragen. Soms blijkt dat er naast de taal ook andere zaken spelen, zoals ontevredenheid over de werkzaamheden, het nakomen van afspraken of de houding van een medewerker.

Er wordt ook aandacht gevraagd voor het voorkomen van discriminatie. Het is belangrijk dat medewerkers een eerlijke kans krijgen en dat niet uitsluitend op basis van hun afkomst of taalvaardigheid wordt beoordeeld of zij geschikt zijn voor de werkzaamheden.
Uiteraard moet een medewerker wel voldoende in staat zijn om signalen van cliënten te herkennen en hierover op een passende manier te communiceren.
Daarnaast wordt benoemd dat medewerkers alert moeten zijn op signalen van bijvoorbeeld verwardheid, dementie of verslavingsproblematiek.

Flyer en verwachtingen rondom Huishoudelijke Ondersteuning

De flyer waarin wordt toegelicht wat wel en niet onder huishoudelijke ondersteuning valt, wordt besproken.
Aanbieders geven aan dat zij zelf ook informatiebrochures gebruiken waarin de werkzaamheden en bijbehorende verwachtingen worden toegelicht. Toch komt het regelmatig voor dat cliënten aanvullende wensen hebben die niet binnen de gemeentelijke ondersteuning vallen.
Ook komt het voor dat cliënten van aanbieder wisselen wanneer een vaste medewerker stopt en er een vervanger wordt ingezet.
Vanuit de gemeente wordt benadrukt dat de flyer bedoeld is om de verwachtingen van cliënten vooraf duidelijk te maken. Het is belangrijk dat zowel gemeenten als aanbieders hierin dezelfde boodschap uitdragen. Hiermee kunnen onduidelijkheden en discussies met cliënten worden voorkomen.
Wanneer een cliënt een klacht indient of ontevreden is, wordt aanbieders gevraagd dit terug te koppelen aan de gemeente. Door samen te onderzoeken wat er precies speelt, kan worden vastgesteld of er sprake is van een terechte klacht, onduidelijke verwachtingen of mogelijk andere achterliggende redenen.
De flyer is beschikbaar via de website Zorg in ZOU en is ook via de nieuwsbrief onder de aandacht gebracht. Consulenten nemen de flyer mee tijdens huisbezoeken. In sommige gemeenten wordt deze ook met de beschikking meegestuurd.

Wachtlijsten en beschikbare capaciteit

Tijdens het overleg wordt gesproken over de beschikbare capaciteit bij aanbieders en de manier waarop wachtlijsten worden bijgehouden.
Aanbieders worden gevraagd hun beschikbaarheid actueel te houden in de Beschikbaarheidswijzer. Wanneer een aanbieder ruimte heeft voor nieuwe cliënten, is het belangrijk dit duidelijk te vermelden. Een concrete toelichting, bijvoorbeeld dat er in Zeist ruimte is voor drie cliënten, helpt consulenten bij het zoeken naar een passende aanbieder.
Het regelmatig bijwerken van de beschikbaarheid zorgt er bovendien voor dat een aanbieder weer hoger in de lijst verschijnt.
Ook wordt besproken dat aanbieders elkaar kunnen helpen wanneer de ene organisatie onvoldoende capaciteit heeft en een andere organisatie juist ruimte beschikbaar heeft. In overleg met de cliënt en de gemeente kan een warme overdracht naar een andere aanbieder plaatsvinden.

Doorlooptijd van een nieuwe beschikking

Vanuit de gemeente wordt toegelicht dat er tussen het besluit om huishoudelijke ondersteuning toe te kennen en de daadwerkelijke afgifte van een beschikking enige administratieve tijd zit.
Het ondersteuningsplan moet eerst worden opgesteld en naar de cliënt worden gestuurd. De cliënt moet hiermee akkoord gaan en het document ondertekend terugsturen. Pas daarna kan de backoffice de beschikking opstellen. Dit proces kan twee tot drie weken duren.
Wanneer een aanbieder in de Beschikbaarheidswijzer nul weken wachttijd aangeeft, betekent dit daarom niet dat de ondersteuning direct kan starten. Het geeft aan dat er ruimte is om binnen de komende twee à drie weken een nieuwe cliënt te ontvangen.

Ook wordt gesproken over situaties waarin een bestaande beschikking afloopt, terwijl de verlenging nog administratief wordt verwerkt. Sommige aanbieders zijn terughoudend met het voortzetten van de ondersteuning zonder een nieuwe beschikking, omdat zij zekerheid willen hebben over de declaratie.
Vanuit de gemeente wordt aangegeven dat in dergelijke situaties soms afspraken kunnen worden gemaakt over aansluitende verlenging en declaratie met terugwerkende kracht. Het is daarbij belangrijk dat ook de backoffice van de aanbieder op de hoogte is van deze afspraken.
Aanbieders en gemeenten worden opgeroepen hierover tijdig met elkaar in contact te treden. Wanneer er in het verleden problemen zijn geweest met toegezegde beschikkingen, is het belangrijk dit bespreekbaar te maken en gezamenlijk naar een werkbare oplossing te zoeken.

4. Rondvraag en sluiting

Tijdens de rondvraag worden geen aanvullende onderwerpen ingebracht.

De voorzitter bedankte de aanwezigen voor hun inbreng en sloot de bijeenkomst af. Daarbij werd benadrukt dat verschillende onderwerpen, waaronder Wlz-overgangen, de Beschikbaarheidswijzer en landelijke ontwikkelingen rondom de eigen bijdrage, de komende periode aandacht blijven vragen

5. Actiepunten

- Aanbieders brengen het sociale netwerk van cliënten tijdens de intake in kaart.
- Aanbieders melden knelpunten bij de Beschikbaarheidswijzer en houden hun beschikbaarheid actueel.
- Aanbieders vermelden HOX, specifieke expertise en Wlz-mogelijkheden duidelijk in de Beschikbaarheidswijzer.
- De betreffende aanbieder deelt de resultaten van het aanvullende cliënttevredenheidsonderzoek over taalvaardigheid.
- Aanbieders en gemeenten vragen bij klachten goed door naar de achterliggende oorzaken.
- Gemeenten en aanbieders blijven de flyer gebruiken om verwachtingen over huishoudelijke ondersteuning duidelijk te maken.
- Aanbieders en gemeenten stemmen tijdig af over capaciteitsproblemen, overdrachten en verlengingen van beschikkingen.