

# Verslag



**Overleg:** Dialogsessie klantreis

**Datum:** 20 april 2022

**Locatie:** Streeckgenoot, Spinbaan 21a Doetinchem

**Tijd:** 15.00 – 17.00 uur

---

## Terugkoppeling dialogsessie 20 april

### Opening

De voorzitter opent de dialogsessie en heet alle aanwezigen van harte welkom. Wethouder Wikkerink van de gemeente Aalten wordt geïnterviewd over het proces dat voorafging aan de nieuwe werkwijze. Projectleider implementatie van de nieuwe werkwijze Inge Busschers geeft een korte introductie op de klantreis en licht de grootste wijzigingen toe.

Vervolgens gaan de aanwezigen uiteen in deelsessies en met elkaar in gesprek aan de hand van een tweetal vragen. Hieronder volgt een algemene terugkoppeling uit de groepjes.

### Wat betekent de nieuwe werkwijze voor jouw organisatie?

- De reacties zijn wisselend. Voor een deel van de organisaties sluit de nieuwe werkwijze aan bij hoe men nu al werkt. Voor andere organisaties is het een grote verandering.
- De nieuwe werkwijze geeft meer ruimte aan aanbieders.
- Partnerschap en samenwerking wordt gezien als een belangrijk onderdeel van de nieuwe werkwijze. Hierin worden kansen gezien. Er is behoefte aan samenwerking vanuit vertrouwen. Het is van belang dat aanbieders elkaar onderling leren kennen en weten te vinden om de cliënt de meest passende zorg te kunnen bieden. Hierin wordt zowel een rol voor de gemeente gezien als voor aanbieders.
- Er zijn zorgen over de administratieve lasten. Het is onduidelijk of deze toeneemt of afneemt. Hierin is verschil in perspectief.
- Innoveren en transformeren wordt mogelijk gemaakt. Ruimte om te doen wat nodig is binnen het subsegment wordt als prettig ervaren.

### Wat is nodig om per 1 juli te starten?

- Er is onduidelijkheid over de werkwijze van lumpsum en de bandbreedte. En hoe het aantal plekken zich verhoudt tot cliënten. De behoefte is om per 1 juli hier meer inzicht en duidelijkheid over te krijgen.
- Aanbieders hebben behoefte aan duidelijkheid over de overgangperiode. Bijvoorbeeld hoe regie wordt gevoerd op de overdracht van niet-gecontracteerde aanbieders naar gecontracteerde aanbieders.
- Korte lijnen om snel te kunnen schakelen als er vragen zijn.
- Duidelijkheid over de wijze van afrekenen met samenwerkingspartners.

### Vervolg: twee aanpassingen klantreis

De input van de dialoogsessie en eerste reacties via de mail over de klantreis is besproken. Twee punten die worden opgepakt zijn:

- Het format zoals genoemd in de klantreis. We willen vooral geen administratieve lasten. Daarom spreken we in de dialoogsessie van 10 mei, over de financiële en administratieve werkwijze, graag met jullie welke vorm van gegevensuitwisseling het meest wenselijk is.
- De duur van de indicatie. Hier zijn meerdere vragen over gesteld. De duur hoort bij het WAT, maar wordt bepaald in afstemming met de zorgaanbieder. Dit gaan we concreter omschrijven in de klantreis.

Na de sessie van 10 mei wordt de klantreis aangepast. Eind mei ontvangen jullie een nieuwe versie van de klantreis.