

Bijlage C2 Beschrijving Toegang Hulp bij het Huishouden

De opdrachtnemer voert de toegang uit tot de Hulp bij het Huishouden (HH) en beschikt daarvoor over deskundige intake medewerkers.

Indien een inwoner van een gebied beperkingen ervaart in het voeren van het huishouden, dan meldt deze zich telefonisch, via de website of per email of persoonlijk bij de opdrachtnemer in zijn/haar gebied.

Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de melding is er contact van de opdrachtnemer met de (potentiële) cliënt (telefonisch of via mail). Dit noemen we de ontvangstbevestiging, zodat de (potentiële) cliënt weet dat de melding is ontvangen.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de melding neemt de opdrachtnemer contact op met de (potentiële) cliënt voor het inplannen van een intakegesprek (huisbezoek/telefonisch).

Binnen 20 werkdagen na ontvangst van de melding moet het intakegesprek (indicatie-onderzoek) daadwerkelijk plaatsvinden. Uiterlijk binnen 25 werkdagen na ontvangst van de melding van de (potentiële) cliënt wordt het uitvoeringsplan aangeboden aan de gemeente.

De termijnen zijn gesteld om conform de wettelijke termijnen binnen 8 weken een gemeentelijke beschikking af te kunnen geven aan de (potentiële) cliënt.

Bij het niet kunnen halen van de termijnen (bijzondere situaties, bijvoorbeeld (potentiële) cliënt wordt plotseling in ziekenhuis opgenomen) neemt de opdrachtnemer contact op met het Cluster Beschikken Wmo en Jeugd van het Team ABSD (gegevens staan in het Administratieprotocol).

Bij het indicatie-onderzoek hanteert de opdrachtnemer de wettelijke kaders en de beleidskaders van de gemeente Súdwest-Fryslân (afwegingskader, protocol gebruikelijke zorg e.d.). De eventuele mantelzorger kan op verzoek van de inwoner betrokken worden bij het onderzoek. De (potentiële) cliënt kan zich desgewenst bij het onderzoek laten bijstaan door een gratis onafhankelijke cliënt-ondersteuner.

Indien ondersteuning in de vorm van Hulp bij het Huishouden noodzakelijk is, stelt de opdrachtnemer een uitvoeringsplan HH op. Gemeente levert hiervoor een format aan. In het uitvoeringsplan HH staat welke ondersteuning de opdrachtnemer noodzakelijk acht om aan de inwoner te verstrekken, welke activiteiten de inwoner en zijn/haar netwerk zelf kan uitvoeren en welke ondersteuning uitgevoerd gaan worden door de opdrachtnemer, met welke frequentie, ureninzet en duur van de indicatie.

De opdrachtnemer informeert de inwoner over de eigen-bijdrage systematiek van de Wmo.

Het uitvoeringsplan is zodanig concreet dat wordt voldaan aan de uitvoeringsvereisten uit jurisprudentie (o.m. Centrale Raad van Beroep (CRvB) van 8 oktober 2018, ECLI:NL:CRVB:2018:3241 en uitspraak CRvB van 16 oktober 2019, ECLI:NL:CRVB:2019:3364)).

De opdrachtnemer stuurt het uitvoeringsplan (zgn. digitaal formulier) via beveiligde mail ter toetsing naar de gemeente (Team ABSD, Cluster Beschikken Wmo en Jeugd).

Na accordering van het uitvoeringsplan (uiterlijk binnen 8 weken na datum melding bij opdrachtnemer) geeft de gemeente een beschikking af aan de cliënt.

Bij toewijzing stuurt de gemeente een iWmo301-bericht van toewijzing aan de opdrachtnemer.

Spoedprocedure

In afwijking van de hierboven beschreven route kan de opdrachtnemer in bijzondere situaties waarbij Hulp bij het Huishouden snel ingezet dient te worden, deze hulp alvast inzetten vooruitlopend op een beoordeling van het uitvoeringsplan. Binnen 5 werkdagen na start van de inzet van de Hulp bij het Huishouden wordt alsnog een uitvoeringsplan aan de gemeente gestuurd. Op basis van het uitvoeringsplan wordt vervolgens een beschikking gestuurd aan de cliënt en een bericht van toewijzing (iWmo301) aan de opdrachtnemer.

PGB

Wanneer een inwoner bij de intake aangeeft de ondersteuning in de vorm van Hulp bij het Huishouden te willen regelen en bekostigen middels een PGB, verwijst de opdrachtnemer de (potentiële) cliënt door naar het gebiedsteam voor het verdere onderzoek en toetsing van de PGB-vaardigheid en besluitvorming op het verzoek.

Meervoudige problematiek en HH

Als bij het onderzoek door de opdrachtnemer blijkt dat andere Wmo-voorzieningen of andere gemeentelijke voorzieningen naast Hulp bij het Huishouden noodzakelijk zijn, dan neemt de opdrachtnemer contact op met het gebiedsteam en verwijst de (potentiële) cliënt voor de overige gemeentelijke (Wmo-)voorzieningen naar het gebiedsteam.

Wanneer de opdrachtnemer bij het onderzoek signaleert dat er mogelijk ook andere ondersteuning buiten het gemeentelijk domein nodig is, neemt de opdrachtnemer na uitdrukkelijke toestemming van de (potentiële) cliënt pro-actief contact op met de juiste organisatie. Denk bijvoorbeeld aan de huisarts of wijkverpleegkundige bij medische problemen.

Negatief indicatie-advies

Als de opdrachtnemer de ondersteuning in de vorm van Hulp bij het Huishouden niet noodzakelijk acht en een negatief indicatie-advies afgeeft, dan wordt het negatief advies via beveiligde mail (via het digitale opdrachtformulier) gestuurd naar de gemeente. De opdrachtnemer informeert de inwoner dat het negatieve advies voor besluitvorming wordt doorgestuurd naar de gemeente. De gemeente toetst het advies en geeft een afwijzingsbeschikking af. Indien de gemeente wil afwijken van het advies van de opdrachtnemer dan treden partijen in overleg.

HH toegang via gebiedsteam

De (potentiële) cliënt kan overigens nog steeds voor een aanvraag van Hulp bij het Huishouden ook terecht bij het gebiedsteam. De aanvraag wordt door de bureaudienst van het gebiedsteam middels een telefonisch script beoordeelt op eventuele samenloop met andere gemeentelijke voorzieningen. Indien sprake is van een enkelvoudige aanvraag voor Hulp bij het Huishouden wordt de aanvraag voor intake en onderzoek doorgezet naar de opdrachtnemer. Voor de verdere routing zie eerder in deze beschrijving én het administratieprotocol.

Als het gebiedsteam bij de 1e uitvraag constateert dat naast een verzoek om Hulp bij het Huishouden andere meervoudige problematiek speelt dan wordt een ondersteuningsplan door het gebiedsteam opgesteld met doelen en resultaten waar de Hulp bij het Huishouden een onderdeel vanuit maakt. Op basis van het ondersteuningsplan van het gebiedsteam stelt de opdrachtnemer een uitvoeringsplan HH op. Het uitvoeringsplan HH wordt bij meervoudige problematiek ter beoordeling en vaststelling voorgelegd aan het gebiedsteam (e.e.a. loopt wel via het digitale opdrachtformulier). Het gebiedsteam heeft bij meervoudige problematiek de regie op het ondersteuningsplan en uitvoeringsplan.

HH bij ernstig tot zeer ernstig vervuild huishouden

Een aantal keren per jaar heeft de gemeente te maken met cliënten waarbij sprake is van een ernstig tot zeer ernstig vervuild huishouden. Het gebiedsteam en de opdrachtnemer treden in dit soort situaties in overleg met elkaar om maatwerk te leveren.