

Administratieprotocol Wmo-ondersteuning “Begeleiding” en “Hulp bij het Huishouden”

vanaf 1 januari 2022

Inhoudsopgave

Wijzigingsbeheer.....	3
1. PROTOCOL: WAAROM EN VOOR WIE?	4
2. WMO-ONDERSTEUNING.....	5
2.1. Organisatie Wmo-ondersteuning	5
2.2. Proces Wmo-ondersteuning”Begeleiding”en “Hulp bij het Huishouden”	5
2.3. Berichtenverkeer (iWmo).....	6
2.4. Administratieve verwerkingstaken	7
2.5. Productcodes	7
3. TOEWIJZING	8
3.1. Begeleiding	8
3.1.1. Werkwijze toewijzing (iWmo301) Begeleiding	8
3.2. Hulp bij het Huishouden.....	8
3.2.1. Termijnen van melding tot uitvoeringsplan Hulp bij het Huishouden	9
3.2.1.1 <i>Speedprocedure</i>	10
3.2.2. Werkwijze toewijzing (iWmo301) Hulp bij het Huishouden.....	10
3.3. Overige onderwerpen	10
3.3.1. Samenloop en stapelen.....	10
4. START- EN STOPBERICHTEN	12
4.1. Inleiding	12
4.2. Werkwijze startbericht (iWmo305) en retourbericht (iWmo306)	12
4.3. Werkwijze stopbericht (iWmo307) en retourbericht (iWmo308)	12
4.4. Tijdelijk stoppen van de levering	13
5. BIJZONDERE GEBEURTENISSEN	14
5.1. Declaratie.....	14
5.1.1. Bevoorschotting gebiedsbudgetten.....	14
5.1.1.1 <i>Transformatiebudget</i>	14
5.1.2. IBAN bevoorschotting gebiedsbudgetten	14
5.2. Vervallen van een toewijzing	14
5.3. Wisseling van opdrachtnemer Begeleiding tussen gebieden	14
5.4. Wisseling van opdrachtnemer Hulp bij het Huishouden tussen gebieden.....	15
5.5. Verhuizing cliënt naar een andere gemeente	15
5.6. Overlijden cliënt	15
BIJLAGE 1. OVERZICHT CONTACTPERSONEN	16

Wijzigingsbeheer

Dit document is aan wijzigingen onderhevig. Wijzigingen van het protocol zullen door de gemeente worden gecommuniceerd.

Versie	Gewijzigd	Geldig per datum
1.0	Opstellen protocol in verband met publicatie bestek	1 januari 2021

Tabel versiebeheer

1. PROTOCOL: WAAROM EN VOOR WIE?

Dit protocol beschrijft onder andere de wijze waarop het toewijzings- en administratieproces voor de Wmo-ondersteuning uit de bestekken “Begeleiding” en “Hulp bij het Huishouden” in de gemeente Súdwest-Fryslân verloopt en welke stappen de opdrachtnemer daarin moet nemen. Dit protocol geldt ook uitsluitend voor deze producten en het gaat alleen om Zorg in Natura.

Verder staan in dit protocol de afspraken over de verantwoordelijkheden en bevoegdheden rondom toewijzingen en de wijze van aanlevering.

Ook beschrijft dit protocol de termijnen in het toegangsproces Hulp bij het Huishouden. Het protocol bestaat ook aandacht aan de termijnen van betaling.

Dit administratieprotocol is erop gericht om voor alle partijen de uitvoering van de administraties zo efficiënt en uniform mogelijk af te handelen.

Het administratieprotocol conformeert zich aan de landelijke iStandaarden iWmo van het berichtenverkeer. Bij twijfel wordt het Zorginstituut Nederland geraadpleegd, de instantie die de landelijke standaarden in beheer heeft.

In dit protocol is uitgewerkt hoe de opdrachtnemer en gemeente te werk moeten gaan in verschillende situaties om de ondersteuning op de juiste manier vast te leggen via het berichtenverkeer Wmo en het digitale opdrachtformulier voor de HH (uitvoeringsplan HH). Voor het uitvoeringsplan BG wordt een format ontwikkeld. Essentieel is in ieder geval dat de opdrachtnemer moet werken volgens het landelijke berichtenverkeer iWmo. Als er sprake is van onderaannemerschap is het altijd de opdrachtnemer (hoofdaannemer) die de berichten ontvangt van en verstuurt naar de gemeente. Dit geldt ook voor het digitale opdrachtformulier voor de HH.

Dit protocol is geschreven op enig moment en bevat de stand van zaken van dat moment. Het is mogelijk dat in de loop der tijd bepaalde aspecten van administraties of werkprocessen wijzigen of dat de landelijke standaard wijzigt. Als dit het geval is, wordt dit protocol aangepast en ontvangt u hierover tijdig informatie. Versie 1.0 van dit protocol is onderdeel van de inkoopdocumenten.

Ten tijde van de publicatie van de bestekken is de vigerende berichtenstandaard iWmo 3.0.

Voor een nadere omschrijving van begrippen verwijzen wij u naar de aanbestedingsdocumenten.

2. WMO-ONDERSTEUNING

2.1. Organisatie Wmo-ondersteuning

Cliënten krijgen Wmo-ondersteuning Begeleiding (BG) of Hulp bij het Huishouden (HH) als ze op eigen kracht, of met behulp van hun eigen omgeving of de kracht van de samenleving, niet zelfredzaam genoeg zijn of onvoldoende aan de samenleving kunnen participeren.

Ondersteuning wordt alleen geboden als dit noodzakelijk en meer passend is en er geen sprake is van een voorliggende voorziening (bijv. Wet langdurige Zorg). Er is dan een individuele maatwerkvoorziening beschikbaar in de vorm van BG en/of HH. Bij het inzetten van een individuele maatwerkvoorziening heeft een cliënt de keuze om de ondersteuning te ontvangen via Zorg In Natura (ZIN) of via een Persoonsgebonden budget (Pgb).

De toegang en het onderzoek, inclusief beoordeling Pgb-vaardigheid, loopt voor BG via het gebiedsteam (zie de informatie in de Bijlage C1 Beschrijving Toegang BG). Voor HH (alleen Zorg In Natura) loopt dit in principe via de opdrachtnemer (zie de informatie in de Bijlage C2 Beschrijving Toegang HH).

Voor Pgb is altijd het volgende van toepassing: gemeente beoordeelt de aanvraag, toetst het budgetplan, stelt het budget voor het Pgb vast en stuurt een beschikking naar de cliënt en het toekenningsbericht naar de SVB.

Het gebiedsteam staat aan het begin en aan het einde van het proces van “BG”, zij bepaalt de toegang tot “BG”, stelt de ondersteuningsbehoefte samen met de (potentiële) cliënt vast, voert de procesregie, monitort en evalueert de vastgestelde doelen en resultaten die de opdrachtnemer gerealiseerd heeft. (Het gebiedsteam gaat over het *wat* en legt dat vast in het plan van de (potentiële) cliënt met doelen en resultaten. De opdrachtnemer gaat in samenspraak met de (potentiële) cliënt het *hoe* vast leggen in een uitvoeringsplan. De (potentiële) cliënt tekent voor akkoord het uitvoeringsplan). Het uitvoeringsplan voor de BG is een andere dan die voor HH. Voor het uitvoeringsplan voor de BG zal de gemeente een format met minimale eisen opstellen waaraan de aanbieder zal moeten voldoen.

Het uitvoeringsplan (digitaal opdrachtformulier) van de HH wordt qua minimale eisen door de gemeente voorgeschreven én kent geen ondertekening, maar er is wel expliciete toestemming van de cliënt (in het formulier wordt hierom gevraagd) noodzakelijk. Het formulier komt via een beveiligde weg bij de gemeente terecht. De gemeente verwerkt de gegevens administratief tot een toewijzing voor de opdrachtnemer uit de Hulp bij het Huishouden”.

Toegang tot HH verloopt via de opdrachtnemer van HH. De opdrachtnemer maakt op basis van zijn kennis/deskundigheid een nauwkeurige inschatting wat in het kader van HH nodig is voor de cliënt. De gemeente verwerkt de gegevens via het berichtenverkeer en het uitvoeringsplan (bij HH via digitaal opdrachtformulier) administratief tot een toewijzing voor de opdrachtnemer en een beschikking voor de cliënt.

2.2. Proces Wmo-ondersteuning”Begeleiding”en “Hulp bij het Huishouden”

De Wmo bestekken “Begeleiding (BG)” en “Hulp bij het Huishouden (HH)” worden door middel van gebiedsbudgetten bekostigd (zie Paragraaf 5.1.). Voor de inning van de eigen bijdrage van de cliënten in de kosten voor Wmo voorzieningen (abonnementstarief) is het noodzakelijk om voorzieningen per cliënt inzichtelijk te hebben. Hiermee geeft de gemeente ook de juiste gegevens door aan het CAK, de organisatie die de eigen bijdragen int.

2.3. Berichtenverkeer (iWmo)

De gemeente kan gebruik maken van het volledige berichtenverkeer volgens de i-standaarden, versie 3.0 d.d. 1 januari 2021 (iWmo).

Bericht	Titel	Verstuurd door	Uitleg
iWmo301	Toewijzing Wmo-ondersteuning	Gemeente	Bericht voor het toewijzen van Wmo-ondersteuning voor een cliënt
iWmo302	Toewijzing Wmo-ondersteuning Retour	Opdrachtnemer	Retourbericht op iWmo301: Dit bericht stelt de opdrachtnemer in staat om te reageren door op door de gemeente verzonden toewijzing Wmo-ondersteuning.
iWmo305	Start Wmo-ondersteuning	Opdrachtnemer	Bericht waarmee opdrachtnemers gemeenten de start van levering van Wmo-ondersteuning aan een cliënt melden
iWmo306	Start Wmo-ondersteuning Retour	Gemeente	Retourbericht op iWmo305: Dit Retourbericht stelt de gemeente in staat om te reageren op het door de opdrachtnemer verzonden Startbericht Wmo-ondersteuning.
iWmo307	Stop Wmo-ondersteuning	Opdrachtnemer	Bericht waarmee opdrachtnemer gemeenten op de hoogte stellen van het stoppen van levering van Wmo-ondersteuning aan een cliënt.
iWmo308	Stop Wmo-ondersteuning retour	Gemeente	Retourbericht op iWmo307: Dit retourbericht stelt de gemeent in staat om te reageren op het door de opdrachtnemer verzonden Stopbericht Wmo-ondersteuning.
iWmo315	Verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning	Opdrachtnemer	Bericht waarmee Wmo-opdrachtnemers bij de gemeente een toewijzing voor Wmo-ondersteuning aanvragen.
iWmo316	Verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning retour	Gemeente	Retourbericht op iWmo315: dit Wmo-bericht stelt de gemeente in staat om te reageren op het door de opdrachtnemer verzonden verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning.
iWmo317	Verzoek om wijziging (VOW)	Opdrachtnemer	Bericht waarmee opdrachtnemer bij de gemeente een aanpassing in de te leveren zorg kan aanvragen. Bijvoorbeeld aanpassen einddatum.
iWmo318	Verzoek om wijziging retour	Gemeente	Retourbericht op iWmo318. Dit retourbericht stelt de gemeente in staat om te reageren op het door de opdrachtnemer verzonden verzoek om wijziging.
iWmo319	Antwoord op iWmo315/iWmo317	Gemeente	Retourbericht op iWmo 317. (Gemeente kan niet direct het verzoek honoreren en zal eerst onderzoek moeten doen. Antwoordbericht met "Onderzoek gestart" wordt dan gestuurd. Retourbericht op iWmo 317. Gemeente heeft het onderzoek afgerond en beoordeelt dat het verzoek niet gehonoreerd kan worden. Antwoordbericht met "afwijzing" wordt gestuurd.
iWmo320	Antwoord op iWmo319	Opdrachtnemer	Retourbericht op iWmo 320. Dit retourbericht stelt de opdrachtnemer in staat om te reageren op het antwoordbericht van de gemeente.

2.4. Administratieve verwerkingstaken

De verwerkingstaak HH (afhandeling van het uitvoeringsplan HH, lees: digitale opdrachtformulier, tot een beschikking en het iWmo-301 bericht) wordt uitgevoerd door het team Administratie en Beheer Sociaal Domein, Cluster Wmo en Jeugd Beschikken. Voor vragen en afstemming met dit cluster over het digitale opdrachtformulier en het iWmo-301 bericht verwijzen wij u naar het telefoonnummer en e-mailadres van dit Cluster, namelijk (0515-489265/140515) en wmojeugdadm@sudwestfryslan.nl.

Dit Cluster is ook verantwoordelijk voor het opstellen en verwerken van de beschikkingen BG.

De administratieve verwerkingstaak (afhandeling van het berichtenverkeer, behoudens iWmo301) wordt uitgevoerd door het team Administratie en Beheer Sociaal domein, Cluster Wmo- en Jeugdadministratie. Voor vragen en afstemming met dit cluster verwijzen wij u naar het telefoonnummer en e-mailadres van dit cluster, namelijk (0515-489700/140515) en zorgfacturatie@sudwestfryslan.nl.

2.5. Productcodes

Per 1 januari 2022 kent de Wmo “BG” en “HH”. In onderstaande tabel vindt u de van toepassing zijnde productcodes.

	Product	Landelijke omschrijving	Product-code	Gemeentelijke omschrijving
Begeleiding	10	Overige maatwerk-arrangementen	10A00	Overige maatwerkarrangementen
Hulp bij het Huishouden	01	Hulp bij het huishouden	01A00	Hulp bij het huishouden: outputgericht

3. TOEWIJZING

Het toewijzingsproces voor Wmo-ondersteuning “BG” verschilt van “HH”. In dit hoofdstuk worden ze beiden beschreven.

3.1. Begeleiding

Voor de potentiële cliënten die een ondersteuningsvraag hebben, is ondersteuning beschikbaar vanuit de BG. Toegang tot deze ondersteuning verloopt via een verwijzing vanuit het gebiedsteam.

Het gebiedsteam controleert onder andere of de te leveren ondersteuning toegestaan is rekening houdend met de regels van stapeling (zie paragraaf 3.3.1). De check of het een potentiële cliënt van de gemeente betreft wordt door de gemeente gedaan. Vervolgens vertaalt de gemeente de verwijzing in een toewijzing (iWmo301) voor de opdrachtnemer. Hierin staat de productcategorie al vermeld.

Bij BG bestaat het gebruik van het bericht verzoek om toewijzing (iWmo315) in principe niet, tenzij er sprake is van wisseling van opdrachtnemer BG tussen gebieden.

3.1.1. Werkwijze toewijzing (iWmo301) Begeleiding

1. Voor het toewijzen van ondersteuning stuurt de gemeente een toewijzingsbericht (301-bericht) naar de opdrachtnemer.
2. De gemeente is de verwijzer, de zorg moet binnen 3 weken starten na ontvangst van een 301-bericht bij de opdrachtnemer;
3. Bij specifiek toewijzen worden de ‘productcategorie’ en de ‘toewijzingsstartdatum’ gevuld. De velden ‘budget’, ‘productcode’, ‘eenheid’, ‘volume’ en ‘frequentie’, worden niet gevuld;
4. Het veld ‘toewijzingseinddatum’ wordt gevuld met de termijn (die door het gebiedsteam is aangegeven bij de accordering uitvoeringsplan. (Termijn: dit is de begindatum plus maximaal 5 jaar, afhankelijk van de situatie).
5. Een toewijzing (301-bericht) vervalt als niet binnen de periode van 4 weken na toewijzing een Startzorg bericht (305-bericht) is gestuurd.

Werkwijze toewijzing retourbericht (302-bericht)

De opdrachtnemer verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst van een toewijzing (301-bericht) een retourbericht (302-bericht). Het 302-bericht is enkel een technische ontvangstbevestiging waaraan geen inhoudelijke rechten kunnen worden ontleend.

3.2. Hulp bij het Huishouden

Bij HH verzorgt de opdrachtnemer zelf de toegang. De opdrachtnemer maakt op basis van zijn kennis/deskundigheid een nauwkeurige inschatting wat in het kader van HH nodig is voor de cliënt. De opdrachtnemer stuurt, in het geval HH nodig is, een zogenaamd digitaal opdrachtformulier (uitvoeringsplan), naar de gemeente (Cluster Beschikken Wmo en Jeugd). Het Cluster Beschikken Wmo en Jeugd zal de uitvoeringsplannen beoordelen en een positieve of negatieve beschikking afgeven. In paragraaf 3.2.1 vindt u een nadere uitleg over de termijnen en werkwijze.

De gemeente checkt of de te leveren ondersteuning toegestaan is rekening houdend met de regels van stapelen (zie paragraaf 3.3.1). De check of het een cliënt van de gemeente betreft wordt door de gemeente gedaan. *Twijfelt de opdrachtnemer bij de intake over de juiste gemeente, dan neemt de opdrachtnemer overwijd hierover contact op met de gemeente (zorgfacturatie@sudwestfryslan.nl).*

Als gemeente akkoord is met het uitvoeringsplan, stuurt de gemeente een toewijzing (iWmo301) naar de opdrachtnemer. Na ontvangst van de toewijzing kan de ondersteuning starten.

3.2.1. Termijnen van melding tot uitvoeringsplan Hulp bij het Huishouden

Indien een potentiële cliënt van een gebied beperkingen ervaart in het voeren van het huishouden, dan meldt deze zich telefonisch, via de website (slim beveiligd e-formulier waarbij ook bestanden zijn up-te loaden), per beveiligde-e-mail of persoonlijk bij de opdrachtnemer HH in zijn/haar gebied.

Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de melding is er contact 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 zogenaamd intakegesprek (huisbezoek/telefonisch).

Binnen 20 werkdagen na ontvangst van de melding moet het intakegesprek (indicatie-onderzoek) daadwerkelijk plaatsvinden. Aan de hand van het intakegesprek wordt door de opdrachtnemer een digitaal opdrachtformulier ingevuld.

In dit digitale opdrachtformulier moet onder andere het volgende worden ingevuld:

- NAW-gegevens cliënt, telefoonnummer, geboortedatum.
- Welk gebied van de gemeente.
- Datum melding door cliënt.
- Welke aanbieder.
- Gegevens medewerker (Naam, mailadres, telefoonnummer) die de intake doet.
- Wel of niet toekennen HH.
- Bij een positieve beoordeling:
 - ❖ Welke resultaten er behaald moeten worden, bijvoorbeeld “schoon huis”.
 - ❖ Welk niveau van schoon voor een huishouden verantwoord is.
 - ❖ Welke concrete activiteiten er verricht moeten worden.
 - ❖ Met welke frequenties deze activiteiten verricht moeten worden (bijvoorbeeld éénmaal per week toilet schoonmaken, éénmaal per maand ramen buiten lappen).
 - ❖ Hoeveel tijd nodig is om de activiteiten te verrichten om te kunnen spreken van een schone en leefbare woning.
 - ❖ Datum inzet hulp (bij spoedprocedure, zie paragraaf 3.2.1.1.
 - ❖ Is de cliënt geïnformeerd over de abonnementsbijdrage CAK?
- Bij een negatieve beoordeling:
 - ❖ Een duidelijke motivering waarom potentiële cliënt niet in aanmerking komt voor HH.
 - ❖ Is de negatieve beoordeling besproken met de potentiële cliënt?

(Hoofdaanbieder krijgt na gunning een instructie qua format en het invullen daarvan).

Binnen 25 werkdagen na ontvangst van de melding moet het uitvoeringsplan (digitaal opdrachtformulier) verstuurd zijn aan de gemeente (in het formulier zit een zgn. verzendknop. Door een juiste koppeling (techniek in het formulier) komt het formulier bij het juiste team van de gemeente binnen).

Bij advies opdrachtnemer om HH toe te kennen én een positieve beoordeling van het uitvoeringsplan door de gemeente, volgt de procedure conform paragraaf 3.2.2. Bij advies opdrachtnemer om HH toe te kennen én een negatieve beoordeling van het uitvoeringsplan door de gemeente, treden opdrachtnemer en Cluster Beschikken Wmo en Jeugd van het Team ABSD in overleg.

Bij advies opdrachtnemer om HH af te wijzen én een positieve beoordeling van het uitvoeringsplan door de gemeente geeft de gemeente een afwijzingsbeschikking af. Bij advies opdrachtnemer om HH af te wijzen en een negatieve beoordeling van het uitvoeringsplan door de gemeente treden opdrachtnemer en Cluster Beschikken Wmo en Jeugd van het Team ABSD in overleg.

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.

Uiteraard kan (potentiële) cliënt nog steeds voor een aanvraag HH terecht bij het gebiedsteam. De procedure hiervoor staat vermeld in de Bijlage C2 Beschrijving Toegang HH.

3.2.1.1 *Speedprocedure*

In bijzondere situaties waarbij HH snel ingezet moet worden kan de opdrachtnemer afwijken van de procedure en termijnen die genoemd zijn in paragraaf 3.2.1. van dit protocol. Er kan dan ondersteuning worden ingezet vooruitlopend op het versturen en dus een beoordeling van het zogenaamde digitale opdrachtformulier HH. Binnen 5 werkdagen na start van de inzet van de HH wordt alsnog een digitaal opdrachtformulier HH aan de gemeente gestuurd. Op basis van dit opdrachtformulier wordt vervolgens een beschikking gestuurd aan de cliënt en een bericht van toewijzing (iWmo 301) aan de opdrachtnemer.

3.2.2. *Werkwijze toewijzing (iWmo301) Hulp bij het Huishouden*

1. Voor het toewijzen van ondersteuning stuurt de gemeente een toewijzingsbericht (301-bericht) naar de opdrachtnemer (nadat de gemeente het uitvoeringsplan heeft ontvangen en geaccordeerd).
2. De zorg moet binnen 3 weken starten na ontvangst van een 301-bericht bij de opdrachtnemer;
3. Bij specifiek toewijzen worden de 'productcategorie' en de 'toewijzingsstartdatum' gevuld. De velden 'budget', 'productcode', 'eenheid', 'volume' en 'frequentie', worden niet gevuld;
4. Het veld 'toewijzingseinddatum' wordt gevuld met de termijn (die door het Team ABSD (cluster Beschikken) is aangegeven bij de accordering uitvoeringsplan. (Termijn: dit is de begindatum plus maximaal 5 jaar, afhankelijk van de situatie).
5. Een toewijzing (301-bericht) vervalt als niet binnen de periode van 4 weken na toewijzing een Startzorg bericht (305-bericht) is gestuurd.

Werkwijze toewijzing retourbericht (302-bericht)

De opdrachtnemer verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst van een toewijzing (301-bericht) een retourbericht (302-bericht). Het 302-bericht is enkel een technische ontvangstbevestiging waaraan geen inhoudelijke rechten kunnen worden ontleend.

3.3. *Overige onderwerpen*

3.3.1. *Samenloop en stapelen*

Samenloop

Wanneer een cliënt verschillende ondersteuningsproducten ontvangt in een overlappende periode is er sprake van samenloop.

Stapelen

Stapelen betekent dat voor één cliënt hetzelfde ondersteuningsproduct meerdere keren wordt aangevraagd voor (gedeeltelijk) dezelfde periode. Hetzelfde ondersteuningsproduct heeft dezelfde productcode. Het stapelen is vanuit de iStandaarden en het beleid van Súdwest-Fryslân niet toegestaan. Daarnaast is de combinatie van Pgb en Zorg In Natura niet altijd mogelijk. In de tabel op de volgende bladzijde staat wat wel en niet toegestaan is bij het toekennen van ondersteuning zoals in dit bestek genoemd, zowel voor combinaties Zorg in Natura als voor combinaties Zorg in Natura en Persoonsgebonden Budget.

Soort Ondersteuning	Overlappend in periode met	Toegestaan of niet	Toelichting
BG Zorg in Natura	BG Zorg in Natura	Niet toegestaan (niet bij dezelfde opdrachtnemer, maar ook niet bij verschillende opdrachtnemers)	Ze moeten volgtijdig op elkaar aansluiten
HH Zorg in Natura	HH Zorg in Natura	Niet toegestaan (niet bij dezelfde opdrachtnemer, maar ook niet bij verschillende opdrachtnemers)	Ze moeten volgtijdelijk op elkaar aansluiten
BG Zorg in Natura	HH Zorg in Natura	Wel toegestaan.	Deze beide producten mogen elkaar overlappen.
HH Zorg in Natura	HH Persoonsgebonden Budget	Niet toegestaan. Ook niet bij verschillende zorgverleners/eigen netwerk.	Ze moeten volgtijdelijk op elkaar aansluiten
BG Zorg In Natura	BG Persoonsgebonden Budget	Niet toegestaan. Ook niet bij verschillende zorgverleners/eigen netwerk.	Ze moeten volgtijdelijk op elkaar aansluiten
BG Zorg in Natura	HH Persoonsgebonden Budget	Wel toegestaan.	Omdat het gaat om 2 verschillende soorten ondersteuning is dit toegestaan.
HH Zorg in Natura	BG Persoonsgebonden Budget	Wel toegestaan.	Omdat het gaat om 2 verschillende soorten ondersteuning is dit toegestaan.

4. START- EN STOPBERICHTEN

4.1. Inleiding

Dit administratieprotocol stelt de start-(iWmo305) en stop-(iWmo307) berichten verplicht en worden als regieberichten ingezet (onder andere voor melding eigen bijdrage CAK). Bij elk ondersteuningstraject versturen opdrachtnemers de start- en stopberichten en reageert de gemeente hierop met de bijbehorende retourberichten.

4.2. Werkwijze startbericht (iWmo305) en retourbericht (iWmo306)

Met het startbericht iWmo 305 geeft de opdrachtnemer aan de gemeente door wanneer hij gestart is met de levering van gecontracteerde ondersteuning.

De volgende spelregels zijn van toepassing op de startberichten (iWmo305):

1. Het bericht wordt aspectiefiek gevuld. Het veld productcategorie en alle overige velden worden gevuld, passend binnen de toewijzing. Het veld productcode wordt niet gevuld.
2. De opdrachtnemer verstuurt binnen 5 werkdagen na de start van de gecontracteerde ondersteuning een startbericht (iWmo305-bericht).
3. Bij een toewijzing (iWmo301-bericht) is maximaal één startbericht (iWmo305-bericht) actueel.
4. De opdrachtnemer moet per ondersteuningsproduct waarvoor een toewijzing (iWmo301) ontvangen is, een startbericht (iWmo305) sturen als de ondersteuning is gestart.
5. Een startbericht met een onjuiste startdatum moet gecorrigeerd worden met een nieuw startbericht (iWmo305) met een code 2 (overschrijving van vorig bericht) met de juiste datum. Het laatste startbericht overschrijft eerder ingediende startberichten.
6. Bij een Startzorg bericht (iWmo305) hoort altijd een Stopzorg bericht (iWmo307), uiteraard pas wanneer de zorg stop. Zonder startbericht kan er niet gestopt worden.
7. Bij het stoppen van de geleverde zorg volgt altijd een Stopzorg bericht (iWmo 307), ook als dat gebeurt op de geplande einddatum in de toewijzing (iWmo 301).

Het is verplicht dat het toewijzingsnummer vermeld wordt voor een goede administratieve verwerking.

De gemeente verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst van een start- en stopbericht een passend retourbericht (iWmo306-bericht). Een retourbericht betreft een ontvangstbevestiging, hier is geen sprake van een inhoudelijke terugkoppeling op een voorgaand bericht.

4.3. Werkwijze stopbericht (iWmo307) en retourbericht (iWmo308)

In deze paragraaf staat de werkwijze omtrent het zogenaamde stopbericht vermeld. Met het stopbericht iWmo307 geeft de opdrachtnemer aan de gemeente aan wanneer de levering beëindigd is en wat de reden is van de beëindiging.

Extra voorwaarde: Voor BG (dus niet voor HH) geldt de volgende extra voorwaarde buiten het berichtenverkeer om (behoudens de volgende redenen van beëindiging: overlijden, verhuizing buiten gemeente). Voordat de opdrachtnemer tot beëindiging via het berichtverkeer overgaat moet er met het gebiedsteam (telefonisch of via e-mail) contact opgenomen worden over de reden van beëindiging, zodat dit besproken kan worden en er indien nodig contact kan worden gezocht met cliënt. Als gebiedsteammedewerker niet akkoord is, wordt dit met redenen omkleed aangegeven en wordt het traject voortgezet. Als de gebiedsteammedewerker akkoord (via de beveiligde mail) geeft voor de beëindiging, worden de volgende spelregels toegepast.

De volgende spelregels zijn van toepassing

1. Bij het stoppen van de geleverde ondersteuning, volgt altijd een stopbericht (iWmo307-bericht).
2. De opdrachtnemer verstuurt binnen 5 werkdagen na het einde van de ondersteuning een stopbericht (iWmo307-bericht) met de reden van beëindiging.
3. Bij aspectiefiek toewijzen worden de velden ‘productcategorie’ en overige velden gevuld. Het veld ‘productcode’ wordt niet gevuld.

4. De opdrachtnemer moet per ondersteuningsproduct waarvoor een toewijzing (iWmo301) ontvangen is, een stopbericht (iWmo307) sturen als de ondersteuning is gestopt.
5. Bij een stopbericht (iWmo307-bericht) hoort altijd een startbericht (iWmo305). Zonder startbericht kan niet gestopt worden.
6. Een stopbericht met een onjuiste stopdatum moet gecorrigeerd worden met een nieuw stopbericht (iWmo307) met een code 2 (overschrijving vorig bericht) met de juiste datum. Het laatste stopbericht overschrijft eerder ingediende stopberichten.
7. De gemeente gaat op basis van het door de opdrachtnemer gestuurde stopbericht de toewijzing intrekken. De opdrachtnemer ontvangt dan een gewijzigde iWmo301 bericht met een einddatum waarmee de oorspronkelijke toewijzing is ingetrokken (alleen als de einddatum afwijkend is van de toewijzing).

Het is verplicht dat het toewijzingsnummer vermeld wordt voor een goede administratieve verwerking.

Voor de gemeente en de opdrachtnemer is de reden van beëindiging van ondersteuning zeer essentiële informatie. De reden bepaalt welke administratieve actie er moet gebeuren. Bij beëindiging stuurt de gemeente een iWmo301-bericht naar de opdrachtnemer met een einddatum. De opdrachtnemer heeft bij de reden beëindiging de keuze uit de volgende opties voor dit veld:

Reden beëindiging	De reden van beëindiging van de Wmo-ondersteuning bij een:
02	Overlijden
19	Levering volgens plan beëindigd
20	Levering is tijdelijk beëindigd
21	Levering is eenzijdig door cliënt beëindigd
22	Levering is eenzijdig door opdrachtnemer beëindigd
23	Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd
31	Verhuizing naar een andere gemeente
36	Geïnitieerd door gemeente
37	In verband met wijzigingsverzoek

De gemeente verstuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst van een Start- of Stopzorgbericht een passend retourbericht (iWmo308 bericht).

4.4. Tijdelijk stoppen van de levering

Ondersteuning kan tussentijds stoppen. Dit wordt kenbaar gemaakt door het versturen van een stopbericht (iWmo307) met als reden 'Levering is tijdelijk beëindigd'. Zodra de ondersteuning weer start, stuurt de opdrachtnemer opnieuw een startbericht (iWmo305) met de herstartdatum en daaropvolgend - mocht de ondersteuning definitief stoppen - een stopbericht (iWmo307).

5. BIJZONDERE GEBEURTENISSEN

5.1. Declaratie

Binnen de bestekken BG en HH wordt geen gebruik gemaakt van declaratieberichten. De bekostiging hiervan verloopt via een vooraf vastgestelde gebiedsbudget.

5.1.1. Bevoorschotting gebiedsbudgetten

De bevoorschotting van de gebiedsbudgetten aan de opdrachtnemers vindt als volgt plaats:

Voor Begeleiding:

Alle maanden (met uitzondering van de mei): 7 %

Maand mei (vakantiegeld): 15 %

Na goedkeuring transformatieplannen: 3 % (de helft van het transformatiebudget)

Na indienen kwaliteitsjaarverslag: 5 %

Voor Hulp bij het Huishouden:

Alle maanden (met uitzondering van de maanden mei en december): 7 %

Maand mei (vakantiegeld): 15 %

Maand december: 10 %

Na indienen kwaliteitsjaarverslag: 5 %

Bevoorschotting vindt plaats uiterlijk de 15^e van iedere maand.

5.1.1.1 Transformatiebudget

Het transformatiebudget is onderdeel van het gebiedsbudget. De helft daarvan is verdisconteerd in de maandelijkse termijnbetaling. De andere helft van het transformatiebudget wordt pas uitgekeerd na goedkeuring van het Transformatie-jaarplan door de gemeente. Het transformatiebudget is bedoeld om het transformatieproces op gang te brengen door aanloopkosten en nieuwe initiatieven te financieren. De zorgaanbieder legt jaarlijks verantwoording af over de besteding van het gehele transformatiebudget.

Indien de opdrachtnemer geen plan indient voor de besteding van het transformatiebudget of de omvang van de ingediende plannen geringer is dan het in dat jaar beschikbare budget zal voor het resterende en onbenutte deel van het transformatiebudget van jaar T door de gemeente of de aanbieder (ieder voor het eigen deel) een voorziening worden opgenomen, zodat dat deel kan worden toegevoegd aan het transformatiebudget in jaar T+1. Na afloop van jaar T+1 komt het budget van jaar T waarvoor geen plan is ingediend te vervallen.

5.1.2. IBAN bevoorschotting gebiedsbudgetten

Uiterlijk 1 december 2021 wordt aan het contractmanagement van de gemeente het IBAN en tenaamstelling van opdrachtnemer schriftelijk gegeven waarop de voorschotten uitbetaald moeten worden. Wil opdrachtnemer het IBAN wijzigen tijdens de looptijd van het contract, dan moet dit minimaal 1 maand voor wijziging met redenen omkleed schriftelijk worden doorgegeven aan het contractmanagement. De contractmanager zal er vervolgens voor zorgdragen dat het IBAN zal worden aangepast in de financiële administratie.

5.2. Vervallen van een toewijzing

Een eerder afgegeven toewijzing kan alleen vervallen door een gewijzigde toewijzing te versturen waarbij de einddatum in de toewijzing gelijk is aan de startdatum; hierbij moet code 01 aangegeven worden, namelijk administratieve correctie. De toepasselijke reden wijziging wordt meegegeven in het toewijzingsbericht.

5.3. Wisseling van opdrachtnemer Begeleiding tussen gebieden

Bij wisseling van opdrachtnemer tussen de gebieden stuurt de latende opdrachtnemer een iWmo307-bericht met een code voor de reden van beëindiging. De nieuwe opdrachtnemer moet contact opnemen met de latende opdrachtnemer BG voor een overname. De nieuwe opdrachtnemer stuurt vervolgens een verzoek om toewijzing (iWmo315). De gemeente stuurt dan de juiste berichten conform paragraaf 2.3 (berichtenverkeer iWmo). Het vervolg is conform paragraaf 3.1.1.

5.4. Wisseling van opdrachtnemer Hulp bij het Huishouden tussen gebieden

Bij wisseling van opdrachtnemer tussen de gebieden stuurt de latende opdrachtnemer een iWmo307-bericht met een code voor de reden van beëindiging. De nieuwe opdrachtnemer moet contact opnemen met de latende opdrachtnemer HH voor een overname. De nieuwe opdrachtnemer stuurt vervolgens een verzoek om toewijzing (iWmo315). De gemeente stuurt dan de juiste berichten conform paragraaf 2.3 (berichtenverkeer iWmo). Het vervolg is conform paragraaf 3.2.2.

5.5. Verhuizing cliënt naar een andere gemeente

Het kan zijn dat de gemeente de verhuizing van een cliënt eerder weet dan de opdrachtnemer. Als dat zo is, dan wordt de volgende werkwijze toegepast. Wanneer de cliënt verhuist naar een andere gemeente, wordt de nieuwe gemeente verantwoordelijk voor de ondersteuning aan de cliënt. De oude gemeente kan de afgegeven Toewijzing inkorten door een Toewijzingsbericht te sturen met een aangepaste einddatum; hierbij moet code 07 aangegeven worden, namelijk verhuizing naar andere gemeente. In het belang van de cliënt kan het noodzakelijk zijn dat gemeente en opdrachtnemer onderling afstemmen wanneer de toewijzing wordt ingetrokken en wanneer een eventuele nieuwe toewijzing volgt van de gemeente. Daarna wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij een iWmo307-bericht stuurt. En de rest van de procedure is al beschreven bij paragraaf 4.3.

5.6. Overlijden cliënt

Het kan zijn dat de gemeente het overleden van een cliënt eerder weet dan de opdrachtnemer. Als dat zo is, dan wordt de volgende werkwijze toegepast. Wanneer de cliënt overlijdt kan de gemeente de afgegeven Toewijzing inkorten door een Toewijzingsbericht te sturen met een aangepaste einddatum; hierbij moet code 02 aangegeven worden, namelijk overlijden. Daarna wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij een iWmo307-bericht stuurt. En de rest van de procedure is al beschreven bij paragraaf 4.3.

BIJLAGE 1. OVERZICHT CONTACTPERSONEN

Nb. Na gunning zal dit overzicht met meer gegevens worden gevuld.

Onderstaande tabel vermeldt de contactgegevens van gemeente en opdrachtnemer voor communicatie die niet direct gerelateerd is aan de inhoud van het inkoopcontract. Bij wijziging van contactpersonen worden deze gegevens aangepast en doorgegeven aan de andere partij.

Contactgegevens: Gemeente Súdwest-Fryslân (code 1900), Postbus 10.000, 8600 HA, Sneek

Onderwerp	Naam	Telefoon	Telefonische bereikbaarheid	Mailadres
Betaling gebiedsbudgetten	Th. de Jong	0515-489324 of 06-31107360	Op maandag, dinsdag en donderdag van 09.00 tot 16.00.	t.dejong@sudwestfryslan.nl
Beschikkingen	Cluster Beschikken Wmo en Jeugd	0515-489265 of 140515	Op werkdagen van 09.00 tot 16.00 uur.	wmojeugdadm@sudwestfryslan.nl
Administratieve verwerking	Cluster Administratie Wmo en Jeugd	0515-489700 of 140515	Op werkdagen van 09.00 tot 16.00 uur	zorgfacturatie@sudwestfryslan.nl
Berichtenverkeer iWmo en iJW	P. van der Feer	0515-489370 of 06-46936095	Dinsdag t/m donderdag van 09.00 tot 16.00 uur	applicatiebeheerWIZ@sudwestfryslan.nl
Contractmanagement	H. Gielstra/M. Bits Jongsma-Derksen	06-30163731 / 06-25717047	Op werkdagen van 09.00 tot 16.00 uur	Contractmanagementsd@sudwestfryslan.nl