



Bedrijfsvoeringsprotocol

Bijlage bij

Basisovereenkomst Wmo Immateriële Begeleidingstaken ZIN Gemeenten Veenendaal en Renswoude

Aanbestedende dienst : Gemeente Veenendaal

Kenmerk : 867593

Datum opgesteld : herziene versie december 2020

Het Bedrijfsvoeringsprotocol is zowel van toepassing op de werkwijze van Gemeente Veenendaal als die van Gemeente Renswoude. Waar in dit document Gemeente Veenendaal wordt geschreven, wordt ook Gemeente Renswoude bedoeld.

Inhoudsopgave

Begrippen	4
1. Inleiding	7
2. Maatwerkvoorzieningen, het proces	8
2.1 Proces	8
2.2 Melding	9
2.3 Nieuwe indicatie	9
2.4 Onderzoek, gespreksverslag en aanvraag	10
2.5 Beschikking	10
2.6 Opdrachtbevestiging (geldt niet voor perceel 1 SO)	11
2.7 Herindicatie	11
2.7.1 Herindicatieverzoek / werkwijze	12
2.7.2 Afronding herindicatie	13
2.8 Evaluatieverslag (geldt niet voor perceel 1 SO)	13
3. Maatwerkvoorzieningen, aanvullende aandachtspunten	14
3.1 Doorleveren Begeleiding	14
3.2 Aansluiten datum indicatie	14
3.3 Coulanceregeling	14
3.4 Spoedeisende Begeleiding	14
3.5 Opname in ziekenhuis of instelling	15
3.6 Niet leveren zorg	15
3.7 Facturatie Reiskosten begeleiding (ex-)gedetineerden	16
4. iWmo-Berichtenverkeer	16
4.1 AGB-code	17
4.2 iWmo-berichten	17
4.3 Productcodes en tarieven	18
4.4 Uurtarieven	19
4.5 Facturatie	19
5. Eigen bijdrage (Abonnementstarief)	20
6. WmoNed	20
6.1 Systeem	20
6.2 Accounts	20
7. Account/Contractmanagement	21
7.1 Rollen en taken	21
7.2 Reguliere Accountgesprekken	21
7.3 Verantwoording	22

7.4 Nazorg en controle	23
7.5 Geschillen	23
8. Wmo-toezicht	23
9. Veilig delen van persoonlijke gegevens	26
9.1 Notities in WmoNed	26
9.2 Zivver	26
10. Contactgegevens	26
10.1 Contactgegevens Opdrachtgever	26
10.2 Contactgegevens Opdrachtnemer	27
11. Wijziging gegevens	28
11.1 Wijziging gegevens Cliënten	28
11.2 Wijziging gegevens Opdrachtnemers	28
12. Wijzigingen Bedrijfsvoeringsprotocol	28
Bijlage 1 Basisformat Evaluatieverslag	29
Bijlage 2 Toelichting Format Evaluatieverslag	34

Begrippen

Onderstaande begrippen hebben de volgende betekenis, tenzij de context anders vereist of tenzij in dit Bedrijfsvoeringsprotocol expliciet anders is vermeld.

Abonnementstarief

De vanaf 1 januari 2020 ingevoerde eigen bijdrage van €19,- per maand, dat van toepassing is op de maatwerkvoorzieningen Schoonmaakondersteuning (SO), individuele begeleiding (BI), dagbesteding en - opvang (DB/DB).

Accountantsprotocol

Het Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording WMO en Jeugdwet van Project i-Sociaal Domein (iSD). Het protocol is gekoppeld aan het algemeen format voor de financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet, waarmee Opdrachtnemers in het sociale domein zich kunnen verantwoorden naar gemeenten.

Basisovereenkomst

De schriftelijke overeenkomst die de Opdrachtgevers na gunning met de Opdrachtnemers sluiten, en waarin is vastgelegd dat Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen voor zijn organisatie en het perceel/ de percelen waarvoor hij heeft ingeschreven.

Bedrijfsvoeringsprotocol

Het document met bijlagen waarin de processen en werkwijzen van de Gemeente Veenendaal en Renswoude staan beschreven.

Berichtenverkeer (iWmo)

Via dit berichtenverkeer kunnen Gemeenten en Opdrachtnemers geautomatiseerd en veilig digitale gegevens naar elkaar sturen. Gemeenten gebruiken daarvoor het Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGK). Alle gemeenten zijn aangesloten op het GGK. Dit knooppunt is aangesloten op een landelijke infrastructuur. Alle Opdrachtnemers zijn daarop aangesloten met het knooppunt van VECOZO. Ook de communicatie met het CAK verloopt via het berichtenverkeer (iEb).

CAK

Het Centraal Administratiekantoor (CAK), genoemd in artikel 1.1.1 van de Wmo 2015.

Cliënt(en)

Een Inwoner van de Gemeenten Veenendaal en Renswoude (of diens wettelijk vertegenwoordiger) die op grond van de Zorgplicht in de Wmo 2015 een indicatie heeft ontvangen voor een Maatwerkvoorziening Wmo-Begeleiding.

Dagbesteding

Een betekenisvolle dag invulling die bijdraagt aan het arbeidsmatig perspectief en/of aan verbetering van de Zelfredzaamheid en Participatie van de Cliënt.

Dagopvang

Een betekenisvolle dag invulling die bijdraagt aan stabiliteit in de Zelfredzaamheid en Participatie van de Cliënt en/of het voorkomen van overbelasting van de Mantelzorger(s).

Deelovereenkomst(en)

De schriftelijke nadere overeenkomst, behorend bij de Basisovereenkomst, die de Opdrachtgevers met de Opdrachtnemers sluiten, en waarin de voorwaarden en condities ten aanzien van het perceel/ de percelen waarop Opdrachtnemers hebben ingeschreven zijn vastgelegd.

Evaluatie

De stand van zaken en voortgang van de Begeleiding, ten behoeve van een herindicatie, bij een wijziging van de situatie van een Cliënt of bij beëindiging van de Begeleiding.

Gemeente(n)

De publiekrechtelijke rechtspersonen Gemeenten Veenendaal en Renswoude (waar Opdrachtgever vermeld staat kan ook Gemeente worden gelezen).

Inwoner(s)

Natuurlijke persoon die woonachtig is in Gemeente Veenendaal of Gemeente Renswoude.

Klacht(en)

Alle bij Opdrachtnemer aangemelde uitingen van ontevredenheid door de Cliënt. Onder Klachten wordt ook verstaan bejegening en door Cliënt ervaren onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer.

Maatwerkvoorziening(en)

Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:

1. ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen;
2. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen;
3. ten behoeve van beschermd wonen en opvang.

Mantelzorg(er)

Hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen of opvang, rechtstreeks voortvloeiend uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep.

Begeleiding

Vormen van zorg of hulp die Opdrachtnemer levert binnen deze overeenkomst. (De termen zorg, begeleiding of hulp zijn bedoeld als synoniem van elkaar)

Opdrachtbevestiging

Het document dat bij overdracht van de indicatie (BI en DB/DO) door de Opdrachtnemer moet worden gedownload vanuit WmoNed en waar in de doelen van de begeleiding per geïndiceerd leefgebied zijn opgenomen.

Opdracht(en)

Dienstverlening voor Wmo immateriële Begeleidingstaken onderverdeeld in de percelen Schoonmaakondersteuning (SO), Begeleiding Individueel (BI), Dagbesteding & Dagopvang

(DD) (inclusief het daarbij horende vervoer), zoals nader omschreven in het Programma van Eisen en de Deelovereenkomsten.

Opdrachtgever(s)

De publiekrechtelijke rechtspersonen Gemeenten Veenendaal en Renswoude.

Opdrachtnemer(s)

De Opdrachtnemers met wie de Gemeente een Basisovereenkomst en één of meer Deelovereenkomsten heeft afgesloten.

Participatie

Deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.

Productcode

Bij het berichten verkeer in het kader van de Wmo en Jeugdwet worden productcodes gebruikt. Voor deze codes zijn standaarden ontwikkeld.

Programma van Eisen

Bijlage waarin de algemene eisen zijn opgenomen ten aanzien van de Opdracht.

Wmo 2015

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, die op 1 januari 2015 is ingevoerd.

Wmo-loket

Het gemeentelijk toegangspunt voor Wmo-informatie en indicatiestelling voor Wmo-maatwerkvoorzieningen.

Zelfredzaamheid

In staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

1. Inleiding

In dit Bedrijfsvoeringsprotocol Wmo zijn de afspraken opgenomen die betrekking hebben op de samenwerking tussen de Gemeente Veenendaal en de gecontracteerde aanbieders van de maatwerkvoorzieningen. Daarnaast is informatie opgenomen over de werkwijze, het berichtenverkeer, verantwoording, administratie en account- en contractmanagement.

Gemeente Veenendaal en Renswoude volgen de landelijke richtlijnen voor berichtenverkeer, accountantsprotocol en Productcodes. Dus ook landelijke wijzigingen, updates en migraties hierin.

Als basis voor dit document zijn de Standaardartikelen Inspanningsgerichte invoeringsvariant gebruikt (dd. 15 juli 2016, Gepubliceerd op website i-Sociaaldomein).

De standaardartikelen beogen harmonisatie van inkoop- en uitvoeringsafspraken tussen Gemeenten en Opdrachtnemers. De artikelen bevatten wederzijdse heldere en bindende afspraken op thema's die belangrijk zijn voor het verlagen van administratieve lasten bij Gemeenten en Opdrachtnemers waarmee een redelijke verdeling van de controlelast ontstaat. De standaardartikelen bevatten daarmee tevens het kader voor de financiële controle in het sociale domein en het waarborgen van de bescherming van privacygevoelige gegevens.

Het Bedrijfsvoeringsprotocol geeft een beschrijving van de inhoudelijke afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het protocol (en bijlagen) is hierdoor een naslagwerk alsook en "levend" document, waar noodzakelijke wijzigingen onmiddellijk in kunnen worden opgenomen en kunnen worden overgedragen aan de Opdrachtnemer.

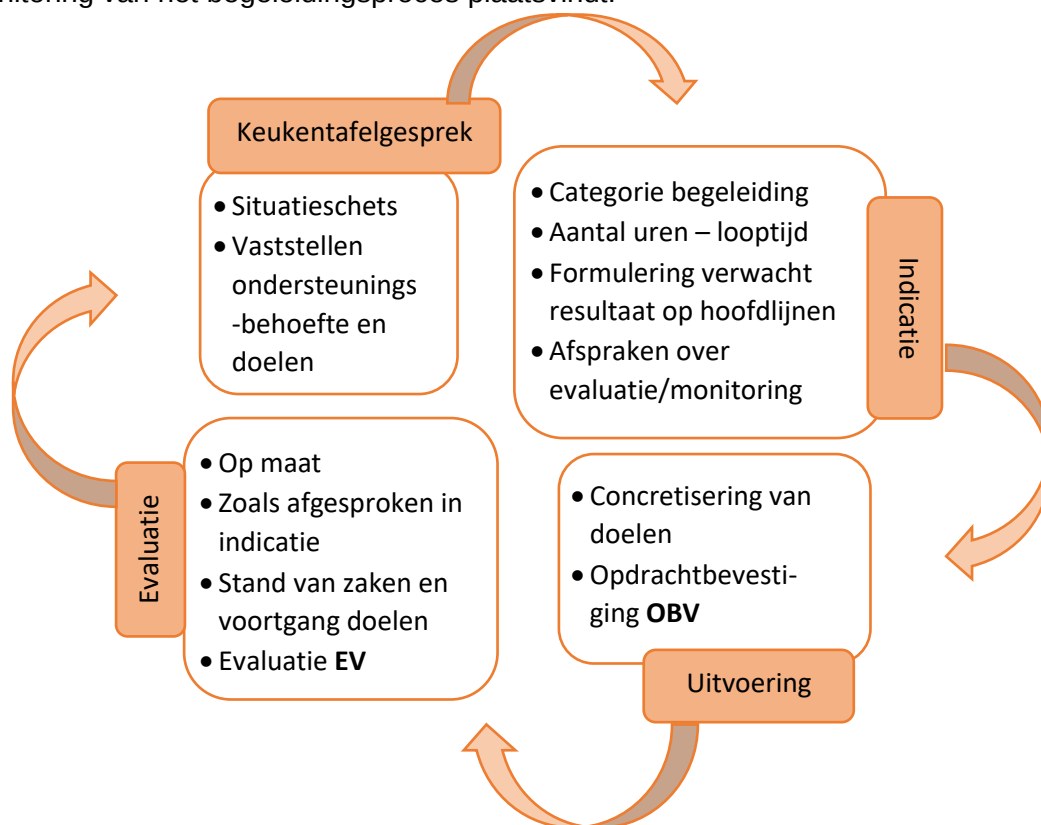
In hoofdstuk 2 zijn de basis en de feitelijke uitvoering van het monitoringsproces rond de Begeleiding opgenomen, welke van belang zijn bekend te zijn bij de Opdrachtnemer.

2. Maatwerkvoorzieningen, het proces

Alle percelen, Schoonmaakondersteuning (SO), Begeleiding Individueel (BI) en Dagbesteding & Dagopvang (DB & DO), zijn aanbesteed als Maatwerkvoorziening. Dit betekent dat deze Begeleiding bij beschikking door de Gemeente Veenendaal wordt toegekend. De Maatwerkvoorziening valt onder het Abonnementstarief; het iWmo-berichtenverkeer is van toepassing.

2.1 Proces

Hieronder wordt het proces binnen Wmo schematisch weergegeven hoe vervolgens monitoring van het begeleidingsproces plaatsvindt.



Basis voor de te leveren Begeleiding door een Opdrachtnemer aan de Cliënt wordt gevormd door de beschikking die de Cliënt heeft ontvangen. Deze wordt door de Wmo-consulent/het Wmo-loket opgesteld en hierin wordt de begeleidingsbehoefte van de Cliënt uitgewerkt in - op abstract niveau - te behalen doelen op één of meer leefgebieden.

Ten behoeve van een herindicatie, een wijziging in de situatie van een Cliënt of het (tussentijds) beëindigen van de Begeleiding aan een Cliënt, levert de Opdrachtnemer een Evaluatieverslag met daarin de stand van zaken en voortgang van de Begeleiding aan bij de Gemeente.

De Opdrachtbevestiging en de Evaluatie maken onderdeel uit van de monitoring op casusniveau door het Wmo-loket. Op basis hiervan kan een beeld worden gevormd van het effect van de geleverde Begeleiding van de Cliënt. Dit vormt de basis voor het opnieuw toekennen, het wijzigen of het beëindigen van de Begeleiding.

Omdat voor Schoonmaakondersteuning de opdracht duidelijk is, gelden de Opdrachtbevestiging en het Evaluatierapport niet voor Schoonmaakondersteuning.

Sinds de invoering van Wet maatschappelijke ondersteuning in 2015 onderzoekt de gemeente op basis van een melding of de noodzaak tot het toekennen van een Wmo Maatwerkvoorziening noodzakelijk is. Dit onderzoek gaat ervan uit dat eerst alle eigen mogelijkheden en die van de sociale omgeving alsook in andere (voorliggende) wet- en regelgeving zijn ingezet om de belemmeringen van de Cliënt te compenseren, zijn of worden ingezet. Uiteindelijk beoogt de Wmo bij te dragen aan de zelfredzaamheid en participatie van de Cliënt.

Wanneer uiteindelijk de conclusie is, dat een voorziening moet worden getroffen is door de indicatiestelling geborgd, dat er sprake is van maatwerk voor de Cliënt.

Om de voortgang van de resultaten van de noodzakelijke Begeleiding te kunnen monitoren – hetgeen voor de Cliënt, de Opdrachtnemer en Opdrachtgever inzichtelijk maakt of er sprake is van ontwikkelingen is in de Zelfredzaamheid en Participatie – hebben wij twee ijkpunten aangebracht: de Opdrachtbevestiging (OBV) en de Evaluatie (EV).

Uitzondering: De Opdrachtbevestiging en de Evaluatie zijn niet van toepassing op perceel 1 Schoonmaakondersteuning.

De voortgang van het begeleidingsproces is bepalend voor de ontwikkelingen die de Cliënt doormaakt in het proces naar grotere, gelijkblijvende en minder zelfredzaamheid en participatie; door dit te monitoren kunnen wij, op het moment van een herindicatie of een tussentijdse wijziging, de indicatie op- of afschalen, dan wel deze begeleiding houden op het niveau waarop deze werd ingezet.

2.2 Melding

Cliënten die in aanmerking willen komen voor Begeleiding doen hiervan melding bij het Wmo-loket. Dit kan:

- telefonisch,
- schriftelijk,
- digitaal, of
- fysiek aan het Wmo-loket.

Zie voor de contactgegevens 10.1.

Het kan zijn dat een Cliënt niet in staat (bereid) is uit zichzelf een melding te doen bij het Wmo-loket (zorgmijders). In dat geval kan een Opdrachtnemer of andere organisatie (bijv. wijkcoach, jeugdteam) waar de Cliënt bekend is, contact opnemen met het Wmo-loket om af te stemmen over het doen van een melding voor Begeleiding.

2.3 Nieuwe indicatie

De Opdrachtnemer logt in WmoNed in. Hij kiest voor de nieuwe Client, die ervoor heeft gekozen door de Opdrachtnemer de Begeleiding te laten uitvoeren. Opdrachtnemer downloadt het “indicatierapport/Opdrachtbevestiging”. In dit rapport staan per leefgebied de doelen opgenomen waarbij de Cliënt Begeleiding voor/bij nodig heeft. Opdrachtnemer biedt

de Client op het (de) leefgebied(en) de begeleiding naar het aantal uren dat in het indicatiebesluit is opgenomen. Zie ook 2.6.

Voor perceel 1 (Schoonmaakondersteuning) geldt de Opdrachtbevestiging niet. De opdracht kan worden afgeleid uit het iWmo 301-bericht. In het 301-bericht staat het aantal minuten per week. Daarnaast kan in het tekstveld een specificatie van de opdracht zijn opgenomen, waaronder of er sprake is van wasverzorging.

2.4 Onderzoek, gespreksverslag en aanvraag

Na de melding verricht een Wmo-consulent onderzoek naar de mogelijke Begeleidingsbehoefte door een gesprek te voeren met de Cliënt (of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger) die een melding heeft gedaan. Dit is het zogenaamde 'keukentafelgesprek'. Wanneer dit onderzoek uitwijst dat Schoonmaakondersteuning, Begeleiding Individueel, Dagbesteding & Dagopvang nodig is (indicatiestelling), dan dient een Cliënt een ondertekende aanvraag in, zodat een beschikking kan worden afgegeven.

De Wmo-consulent informeert de Cliënt tijdens het gesprek over de Opdrachtnemers die de Begeleiding kunnen leveren. De Cliënt kiest zelf haar of zijn Opdrachtnemer. Daar waar dit tijdens het gesprek nog niet helder wordt, verwijst de Wmo-consulent naar het overzicht van de gecontracteerde Opdrachtnemers op de website van de Gemeente.

De Cliënt kan iemand vragen bij het gesprek aanwezig te zijn. Dit kan een onafhankelijk Cliëntondersteuner zijn (Veens) of bijvoorbeeld een mantelzorger. De Wmo-consulent wijst de Cliënt hier uitdrukkelijk op. De keuze ligt bij de Cliënt.

Op basis van het onderzoek (keukentafelgesprek) wordt een gespreksverslag opgesteld, waarin de Begeleidingsbehoefte wordt beschreven. Dit gespreksverslag wordt samen met de niet ondertekende) aanvraag voor de Begeleiding aan de Cliënt gestuurd. Als de Cliënt het gespreksverslag heeft gelezen, kan hij/zij (of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger) de bij het gespreksverslag gevoegde aanvraag ondertekenen en deze retour sturen aan het Wmo-loket.

Na ontvangst van de ondertekende Wmo-aanvraag wordt de beschikking opgesteld.

2.5 Beschikking

De Cliënt ontvangt van de Gemeente een beschikking voor de geïndiceerde Begeleiding.

De beschikking omvat in ieder geval de volgende onderdelen:

- de te behalen resultaten op één of meer leefgebieden;
- de motivering waarom de Cliënt recht heeft op de geïndiceerde Begeleiding;
- het maximaal aantal uren, dagdelen of etmalen Begeleiding, per week;
- de categorie Licht, Midden of Zwaar;
- duur van de beschikking;
- wel of geen vervoer, in geval van Dagbesteding & Dagopvang;
- de gekozen Opdrachtnemer.

ATTENTIE: Reistijd en overheadkosten van de Opdrachtnemer (afstemming, rapportage-tijd e.d.) worden niet apart berekend, maar verwerkt in de totale beschikking. Binnen het maximaal aantal beschikte uren, dagdelen of etmalen Begeleiding moet alles worden uitgevoerd.

2.6 Opdrachtbevestiging (geldt niet voor perceel 1 SO)

<i>Procedures</i>	<i>Actie</i>	<i>Termijn</i>
Aanleveren (nieuwe of geactualiseerde bij herindicatie) Opdrachtbevestiging (OBV)	Aanbieder	Binnen vier weken na afgifte van besluit

- In de concept-Opdrachtbevestiging zijn de leefgebieden opgenomen waar de Cliënt Begeleiding nodig heeft. Per geïndiceerd leefgebied zijn de doelen opgenomen, waar Opdrachtnemer de begeleiding op dient te richten.

ATTENTIE: Voorheen werd door de Opdrachtgever het zgn. indicatierapport gedownload, dit heet nog steeds indicatierapport maar opent u dit rapport dan ziet u dat dit tevens de Opdrachtbevestiging is.

- Op basis van de in het te downloaden indicatierapport/Opdrachtbevestiging opgenomen doelen voor de begeleiding op één of meer leefgebieden legt de Opdrachtnemer deze concept-Opdrachtbevestiging voor aan de Cliënt.
- Opdrachtnemer bespreekt de concept-Opdrachtbevestiging met zijn Cliënt (de Cliënt heeft in het hem toegezonden gespreks- en onderzoeksverslag al kennis kunnen nemen van de gestelde doelen) en laat deze door de Cliënt ondertekenen. Ook ondertekent de Opdrachtnemer de concept Opdrachtbevestiging.
- Vervolgens ondertekenen de Opdrachtnemer en de Cliënt de Opdrachtbevestiging
- Opdrachtnemer uploadt de Opdrachtbevestiging, nadat hij bij de betreffende Cliënt een notitie heeft achtergelaten dat hij tot uploaden is over gegaan.

Administratieve voorwaarden Opdrachtbevestiging (OBV)

- Opdrachtnemer laat een notitie achter in WmoNed op naam van de Administratie
- Opdrachtnemer uploadt uiterlijk binnen 4 weken na de toewijzing van de gemeente, het iWmo301 startbericht, de door de Cliënt en Opdrachtnemer ondertekende opdrachtbevestiging
- Opdrachtgever is pas verplicht tot het betalen van facturen nadat de gedownloade OBV is aanvaard, ondertekend en is geupload aan Opdrachtgever

ATTENTIE: bij elk besluit, dus bij een eerste indicatiestelling, alsook bij een besluit dat volgt op een afgehandelde tussentijdse wijziging én bij een herindicatie wordt in WmoNed de indicatie op de wachtlijst van de Opdrachtnemer geplaatst en dient Opdrachtnemer de hiervoor beschreven procedure opnieuw uit te voeren.

2.7 Herindicatie

In het kader van het monitoren van de ontwikkelingen in het begeleidingsproces is het tweede ijkpunt - de evaluatie) - op zijn minst even belangrijk als het eerste zogeheten keukentafelgesprek bij de eerste melding.

2.7.1 Herindicatieverzoek / werkwijze

De verantwoordelijkheid voor het doen van een herindicatieverzoek, voor het tussentijds melden van en wijziging in zijn situatie en een beëindiging ligt bij de Cliënt.

De Opdrachtnemer kan hierbij wel behulpzaam zijn door de Cliënt attent te maken op de einddatum van de huidige indicatie en bij het melden van een herindicatieverzoek/tussentijdse wijziging.

De volgende aanleidingen kunnen voor een Cliënt reden zijn om een herindicatie aan te vragen:

- *Aflopen van de geldigheidsdatum van de indicatie.*

Voor de continuïteit van zorg wordt Opdrachtnemer gevraagd alert te zijn dat de Cliënt bijtijds (minimaal zes weken voor de einddatum van de indicatie) te wijzen op het aflopen van de indicatie en zo nodig te ondersteunen bij het aanvragen van een herindicatie. De Opdrachtnemer levert binnen zes weken voor de afloop van de indicatie doch uiterlijk tezamen met de melding voor een herindicatie een Evaluatieverslag (zie ook 2.8) aan, om een herindicatie mogelijk te maken. Het Evaluatieverslag is van belang om te kunnen beoordelen of, en zo ja in welke zin en met welke doelen er een nieuwe beschikking kan worden afgegeven voor een voorziening.

- *Wijzigingen in het ziektebeeld/beperkingen van de Cliënt.*

De lopende indicatie vervalt op het moment dat de nieuwe indicatie ingaat (indien de indicatie wijzigt door de nieuwe situatie). Hierbij geldt het uitgangspunt dat begindatum van de indicatie de startdatum van de geïndiceerde zorg is. In de beschikking wordt aangegeven dat de lopende indicatie wordt ingetrokken per de datum dat de nieuwe indicatie ingaat.

Ten behoeve van een herindicatie, een wijziging in de situatie van een Cliënt of het (tussentijds) beëindigen van de Begeleiding aan een Cliënt levert de Opdrachtnemer een evaluatie met daarin de stand van zaken en voortgang van de Opdracht aan bij de Gemeente. Bij een herindicatie moet het Evaluatieverslag uiterlijk 6 weken voor het aflopen van de indicatie worden ge-upload. De termijnen voor aanlevering bij tussentijdse wijzigingen en beëindigingen wijken af, en staan hieronder vermeld.

<i>Procedures</i>	<i>Actie</i>	<i>Termijn</i>
Melding herindicatie-verzoek	Cliënt, vertegenwoordiger of Opdrachtnemer	Uiterlijk zes weken voor de einddatum van huidige indicatie
Melding tussentijdse wijziging	Cliënt, vertegenwoordiger of Opdrachtnemer	Uiterlijk twee weken voor de ingangsdatum van de wijziging
Melding beëindiging	Cliënt, vertegenwoordiger of Opdrachtnemer	Zo spoedig mogelijk na beëindiging
Aanleveren Evaluatieverslag	Aanbieder	Uiterlijk zes weken voor de afloop van huidige indicatie,

		doch uiterlijk op de dag dat de melding wordt gedaan
Aanleveren (geactualiseerde) Opdrachtbevestiging	Aanbieder	Binnen vier weken na afgifte van het besluit tot verlenging

Administratieve voorwaarden herindicatie:

- Wanneer de indicatie-periode verloopt doet de Cliënt (of de Opdrachtnemer namens de Cliënt), 6 weken voorafgaand aan de einddatum van de indicatie een melding (herindicatieverzoek)
- Opdrachtnemer laat eerst een notitie achter in WmoNed op naam van de administratie
- Wanneer de indicatie-periode verloopt moet de Opdrachtnemer het door Opdrachtnemer en Client ondertekende Evaluatieverslag (EV) uiterlijk 6 weken voor einde indicatie uploaden in WmoNed.
- Ook ten behoeve van een wijziging in de situatie van een Cliënt of het (tussentijds) beëindigen van de Begeleiding aan een Cliënt uploadt de Opdrachtnemer het door hem en Cliënt Evaluatieverslag met daarin de stand van zaken en voortgang/beëindigingsredenen .
- Opdrachtgever is pas verplicht tot betaling van facturen indien het Evaluatieverslag, binnen de gestelde termijn, wordt geupload.

2.7.2 Afronding herindicatie

Elk herindicatiebesluit wordt in de vorm van een Opdrachtbevestiging overgedragen aan de Opdrachtnemer. Op dit moment verplicht Opdrachtnemer zich tot hetgeen in 2.6 (Opdrachtbevestiging) is opgenomen.

2.8 Evaluatieverslag (geldt niet voor perceel 1 SO)

Het Evaluatieverslag geeft met de Opdrachtbevestiging tezamen inzicht in de voortgang van het begeleidingstraject. Wanneer daar aanleiding toe is kan naar aanleiding van dit inzicht een vervolg (her) indicatie worden gesteld. In de nieuwe indicatie worden de leefgebieden en de daaraan verbonden doelen opgenomen; de nieuwe indicatie kan gelijk zijn aan de voorgaande indicatie, maar uiteraard ook naast op- en afschalingsmogelijkheden en/of wijziging van de leefgebieden waarbinnen Begeleiding noodzakelijk is gebleken.

Om de besproken monitoring doeltreffend te kunnen uitvoeren is het belangrijk dat de evaluatie gebaseerd is op de leefgebieden en de daarbinnen gestelde begeleidingsdoelen zoals die zijn opgenomen in de opdrachtbevestiging (of indien de indicatie in 2019 is gesteld op basis van de doeluitwerking). Alleen wanneer in de evaluatie dit wordt opgenomen is het mogelijk het begeleidingsproces te monitoren, die de basis is voor het opnieuw vaststellen van een vervolgindicatie.

In de bijlage vindt u een format voor een Evaluatieverslag: het format moet de Opdrachtnemer helpen inzicht te geven in de voortgang van de op basis van de opdrachtbevestiging (of een eventueel aangeleverde doeluitwerking in 2019) vastgestelde doelen. Het format in de vorm waarin de velden kunnen worden gevuld wordt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk ter beschikking gesteld

Bij voorkeur maakt de Opdrachtnemer gebruik u dit bijgeleverde format. Wanneer de Opdrachtnemer voorkeur geeft aan het eigen evaluatie-format is dat mogelijk maar dit moet wel aan de volgende eisen voldoen.

1. N.A.W. gegevens verplicht;
2. Opgenomen moeten zijn de geïndiceerde leefgebieden (doeluitwerking 2019/ opdrachtbevestiging 2020) met de daaraan gekoppelde begeleidingsdoelen;
3. de voortgang/resultaten die in de aflopende indicatieperiode zijn bereikt in het begeleidingsproces;
4. Handtekening van de cliënt én de zorgaanbieder.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor evaluatieverslagen die niet voldoen aan de bovengenoemde criteria terug te sturen naar de Opdrachtgever.

3. Maatwerkvoorzieningen, aanvullende aandachtspunten

3.1 Doorleveren Begeleiding

Opdrachtnemer mag, indien Opdrachtgever een verzoek tot herindicatie niet tijdig (dus later dan de einddatum van de aflopende indicatie) tot 6 weken na afloop van de indicatiedatum zorg verlenen aan Cliënt. Hiervoor geldt wel dat Opdrachtnemer tijdig doch uiterlijk 6 weken voor afloop van indicatiedatum een verzoek tot herindicatie heeft gedaan en voldoet aan de (administratieve) voorwaarden gesteld aan het Evaluatieverslag.

3.2 Aansluiten datum indicatie

De nieuwe indicatie wordt alleen aangesloten aan de einddatum van de afgelopen indicatie indien is voldaan aan het tijdig door de Cliënt of namens Cliënt ingediend herindicatieverzoek en een tijdig door de Opdrachtnemer ingediend Evaluatieverslag.

3.3 Coulanceregeling

Indien de Cliënt, die een indicatie heeft voor 'Schoonmaakondersteuning' of 'Begeleiding Individueel Licht' overlijdt of wordt opgenomen in een Wlz-instelling, kan de indicatie voor de huishoudelijke taken die hieronder vallen indien nodig overgezet worden op de naam van de achterblijvende partner. Dit kan doorlopen vanaf de datum overlijden of opname tot maximaal acht weken daarna. Over deze periode wordt de achterblijvende partner bericht. Indien deze na acht weken zelf vindt dat de Ondersteuning op haar of zijn naam moet doorlopen, dient deze zich te melden bij het Wmo-loket.

3.4 Spoedeisende Begeleiding

<i>Procedures</i>	<i>Actie</i>	<i>Termijn</i>
Inzet spoedeisende Begeleiding	Aanbieder	Binnen 24 uur
Melden ingezette spoedeisende hulp bij Wmo-loket	Aanbieder	Binnen 3 werkdagen

Er is sprake van spoed wanneer het inzetten van hulp en Begeleiding bij een gezin of een Cliënt niet kan wachten en binnen 24 uur ingezet moet worden. In incidentele situaties is het

vereist om deze spoedeisende Begeleiding te leveren. Voorbeelden van dergelijke situaties zijn dreigende opname, psychiatrische problemen, ernstige overlast voor de omgeving en dreigende huisuitzetting.

Tijdens kantooruren zorgt het Wmo-loket ervoor dat een spoedindicatie wordt gesteld. Buiten kantoor tijden en waar er niet binnen 24 uur een indicatie door het Wmo-loket gesteld kan worden, biedt de Opdrachtnemer direct Begeleiding in spoedsituaties.

In dat geval moet de Opdrachtnemer binnen drie werkdagen na inzet van de spoedeisende Begeleiding het Wmo-loket hiervan op de hoogte brengen. Dan kan achteraf (met terugwerkende kracht) een indicatie worden gesteld en een beschikking worden afgegeven, mits de Begeleiding passend wordt geacht.

De volgende gegevens van de Cliënt moeten hiervoor in ieder geval worden aangeleverd:

- NAW-gegevens,
- BSN-nummer,
- uren benodigde Begeleiding,
- probleembeschrijving,
- te behalen resultaten,
- duur van de indicatie.

3.5 Opname in ziekenhuis of instelling

<i>Procedures</i>	<i>Actie</i>	<i>Termijn</i>
Uitzondering bij bijzondere situaties in overleg met Wmo-consulent via Wmo-loket	Aanbieder	Bij uitzonderlijke situaties

Bij opname in een ziekenhuis of instelling is de organisatie waar de Cliënt verblijft verantwoordelijk voor de Begeleiding Individueel aan de Cliënt. Mochten zij deskundigheid niet in huis hebben kunnen zij het zelf inkopen.

Begeleiding Individueel bij overdracht voor opname en contact voor ontslag om de overgangen soepel te laten verlopen, kan de Opdrachtnemer wel declareren bij de Gemeente.

In heel bijzondere situaties (maatwerk) is een uitzondering hierop mogelijk. Dit kan alleen in overleg met een Wmo-consulent en zal altijd aangepast zijn aan wat hoogstnoodzakelijk is.

3.6 Niet leveren zorg

<i>Procedures</i>	<i>Actie</i>	<i>Termijn</i>
Melden niet kunnen leveren Begeleiding bij Wmo-loket	Aanbieder	z.s.m.
Overdragen Cliënt aan andere Opdrachtnemer	Aanbieder	Binnen 5 werkdagen na het melden bij het Wmo-loket

Om het niet kunnen leveren van Begeleiding vanwege capaciteit te voorkomen vragen wij u het Wmo-loket direct (dezelfde werkdag) door te geven wanneer u geen nieuwe Cliënten

meer kunt toelaten en vervolgens wanneer weer wel. Ook kunt u dit op uw eigen website vermelden.

Wanneer blijkt dat u de Begeleiding niet kunt verlenen, dient u de Cliënt hiervan op de hoogte te brengen. Het kan gaan om noodzakelijke of gewenste overgang naar een andere door Gemeente Veenendaal gecontracteerde Opdrachtnemer (ZIN).

U wijst de Cliënt op andere Opdrachtnemer en vraagt naar welke Opdrachtnemer de voorkeur uitgaat. U maakt met Cliënt de afspraak over wie van u contact opneemt met de nieuwe voorkeursaanbieder om na te gaan of deze de Cliënt Begeleiding kan leveren binnen de ruimte van de indicatie. Kan de nieuwe Opdrachtnemer de Begeleiding leveren, dan neemt de huidige Opdrachtnemer contact op met het Wmo-loket. Er wordt aangegeven wat de reden is van het overdragen van de Begeleiding naar de nieuwe Opdrachtnemer en wat de ingangsdatum daarvan is.

Het Wmo-loket stuurt een wijzigingsformulier naar de Cliënt. De Cliënt ondertekent dit formulier en stuurt dit retour aan het Wmo-loket. Alleen dan kan de Cliënt worden overgedragen aan de andere Opdrachtnemer.

Gedurende de periode van de (warme) overdracht kan de Begeleiding gedeclareerd worden conform de beschikking, hierbij vindt goede afstemming plaats tussen de oude en nieuwe Opdrachtnemer.

De Cliënt ontvangt van de Gemeente een brief wanneer de Opdrachtnemer wijzigt.

Het Wmo-loket draagt de Begeleiding via een iWmo 301-bericht over aan de nieuwe Opdrachtnemer.

Wanneer door afwezigheid van de Cliënt de Begeleiding niet kan worden geleverd, vindt geen declaratie plaats van de voor deze Cliënt gereserveerde tijd. Deze tijd is verdisconteerd in het reële tarief.

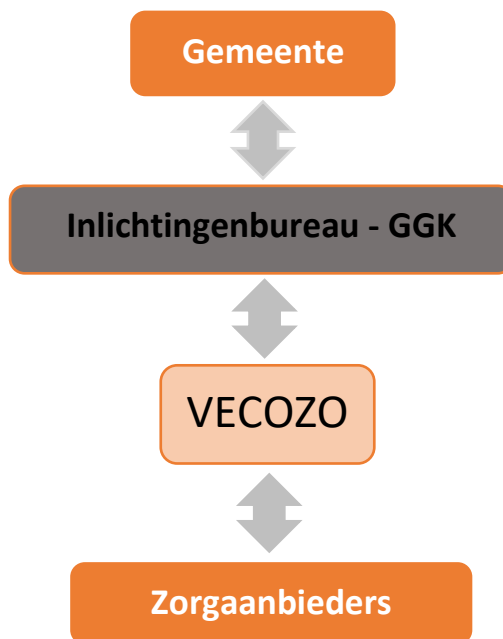
3.7 Facturatie Reiskosten begeleiding (ex-)gedetineerden

De Gemeente stelt de volgende voorwaarden:

1. Het betreft een Cliënt die voor detentie woonachtig was in de Gemeente Veenendaal en van plan is – na detentie – terug te keren naar Veenendaal;
2. Reiskosten worden vergoed op basis van het gangbare belastbare tarief per kilometer;
3. Reistijd wordt vergoed op basis van het uurtarief van de indicatie: Opdrachtnemer mag maximaal één uur reistijd enkele reis in rekening brengen
4. Reiskosten en reistijd betreffen extra kosten, buiten de indicatie, Opdrachtnemer brengt de kosten apart in rekening bij de Opdrachtgever, op basis van een specificatie waarin de reistijd, reisafstand en frequentie staat vermeld. De factuur kan aangekleed worden bij wmo-finad@veenendaal.nl.

4. iWmo-Berichtenverkeer

Opdrachtgever en Opdrachtnemer wisselen iWmo-berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt.



4.1 AGB-code

Eén van de landelijke bedrijfsregels is dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar in het berichtenverkeer wederzijds adresseren middels Gemeente-code respectievelijk AGB-code. Om misverstanden over hoofd- of nevenvestigingen te voorkomen wordt in de Basisovereenkomst de te gebruiken AGB-code vermeld.

Deze AGB-code dient voor de Opdrachtnemer geregistreerd te zijn bij VECOZO. De te gebruiken AGB-code wordt bij Inschrijving kenbaar gemaakt aan de Opdrachtgever. En indien deze wijzigt dient deze wijziging ruime tijd van te voren te worden gemeld aan Opdrachtgever (zie hoofdstuk 11).

4.2 iWmo-berichten

Het is van belang dat er correct, in chronologische volgorde, wordt gewerkt met het berichtenverkeer. Met name de start- en stopberichten zijn erg belangrijk. Worden deze niet of incorrect aangeleverd, dan ontstaan er problemen bij het declareren en kan dit gevolgen hebben voor het opleggen van de eigenbijdrage aan de cliënt.

Op de landelijke website www.istandaarden.nl is alle meest recente informatie te vinden over het landelijke Berichtenverkeer.

Vanaf januari 2021 is iWmo 3.0 van toepassing. Voor alle wijzigingen van iWmo2.4 naar iWmo 3.0 zie <https://www.istandaarden.nl/istandaarden/presentatie-wijzigingen-iWmo-30-en-iJw-30/>

Voor alle informatie over iWmo 3.0 (processen, berichten e.d.) zie https://informatiemodel.istandaarden.nl/2021/views/view_154409.html

Nieuw zijn de iWmo-berichten 317 (het verzoek om wijziging vanuit de aanbieder) en 319 (het antwoord van de gemeente hierop). Gemeente Veenendaal kiest ervoor deze berichten

niet te gebruiken. Het is voor aanbieders vooralsnog niet mogelijk via het berichtenverkeer te verzoeken om een wijziging. We hanteren dezelfde werkwijze als de afgelopen jaren: wijzigingen via het Wmo-loket (wmo-leveranciers@veenendaal.nl).

4.3 Productcodes en tarieven

Onderstaande tabel met producten binnen deze overeenkomst is gebaseerd op de standaardproductcodelijst Wmo. Alleen onderstaande Productcodes kunnen worden gefactureerd. De eenheden voor facturatie en tarief zijn gekozen passend bij de aard van het product.

Product categorie	Productcategorie omschrijving	Product-code	Productcode-omschrijving	Productomschrijving Veenendaal - Renswoude	Tarief-eenheid	Tarief (€/tarief-eenheid)
01	Hulp bij het huishouden (01)	01A01	HH1-inspanningsgericht	Schoonmaakondersteuning	Minuut/Uur	€0,48/€28,80
02	Begeleiding	02A22	Begeleiding laag tarief: inspanningsgericht	Begeleiding Individueel licht	Minuut/Uur	€0,54/€32,40
02	Begeleiding	02A03	Begeleiding regulier: inspanningsgericht	Begeleiding Individueel midden	Minuut/Uur	€0,93/€55,80
02	Begeleiding	02A05	Begeleiding specialistisch: inspanningsgericht	Begeleiding Individueel zwaar	Minuut/Uur	€1,10/€66,00
02	Casusregie	02A21	Begeleiding specialistisch: inspanningsgericht (op afstand)	Begeleiding Individueel zwaar - Casusregie	Minuut/Uur	€1,10/€66,00
07	Dagbesteding	07A11	Dagbesteding regulier: inspanningsgericht (licht)	Dagbesteding & Dagopvang licht	Dagdeel	€27,50
07	Dagbesteding	07A12	Dagbesteding regulier: inspanningsgericht (midden)	Dagbesteding & Dagopvang midden	Dagdeel	€42,31
07	Dagbesteding	07A13	Dagbesteding regulier: inspanningsgericht (zwaar)	Dagbesteding & Dagopvang zwaar	Dagdeel	€55,27
08	Vervoersdiensten	08A03	Vervoer regulier: inspanningsgericht	Vervoer Dagbesteding & Dagopvang regulier	Etmaal	€8,45
08	Vervoersdiensten	08A04	Vervoer rolstoel: inspanningsgericht	Vervoer Dagbesteding & Dagopvang rolstoel	Etmaal	€21,11
02	Begeleiding	02L05	Gespecialiseerde begeleiding ZG	Gespecialiseerde begeleiding ZG	Minuut/Uur*	
02	Begeleiding	02L15	Gespecialiseerde begeleiding	Gespecialiseerde begeleiding	Minuut/Uur*	

* Volgens Addendum bij Overeenkomst Landelijke Inkoop ZG

4.4 Uurtarieven

In de tabel hierboven zijn de uurtarieven 2021 opgenomen van de Maatwerkvoorzieningen. Alle Opdrachtnemers zullen jaarlijks een indexatiebrief ontvangen met de tarieven van het komende jaar. Deze is als bijlage gevoegd bij dit Bedrijfsvoeringsprotocol.

4.5 Facturatie

Facturen:

- a) Facturatie gebeurt in alle gevallen op basis van het werkelijk geleverde aantal ondersteuningsuren.
- b) U moet uiterlijk binnen een maand na afloop van de betreffende maand factureren.
- c) Een kalenderjaar kent 12 maanden.
- d) Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever één maal per maand de geleverde prestatie of afgeronde (deel-)trajecten doormiddel van het bericht 'Facturatie'. Dit bericht is de enige factuur die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever stuurt voor geleverde Zorg.
- e) Partijen komen overeen dat het bericht 'Facturatie' wederzijds beschouwd wordt als een factuur in de wettelijke zin van het woord, en daarmee beschouwd wordt als de enige geldige factuurvorm binnen deze overeenkomst, tenzij expliciet overeengekomen voor specifieke uitzonderingssituaties.
- f) Betaling van goedgekeurde factuurregels vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van het factuurbericht.

Berichtenverkeer iWmo Facturatie

Binnen het gebruik van het Berichtenverkeer is gebruik van het Facturatiebericht de standaard. Een facturatiebericht kan bestaan uit meerdere facturatieregels. Goedkeuring of afkeuring vindt plaats op regelniveau, niet op het niveau van het totale bericht. Goedkeuring van een factuurregel betekent akkoord van Opdrachtgever zodat betaald gaat worden. Bij afgekeurde factuurregels vindt door Opdrachtnemer creditering plaats van deze factuurregels, bij het volgende factuurbericht, of in een apart bericht. Standaardbetaaltermijn is maximaal 30 kalenderdagen, na versturing van het retourbericht door Opdrachtgever.

Proces:

- De zorgaanbieder stuurt de Gemeente een facturatiebericht
- De Gemeente stuurt een retourbericht

Inhoud bericht:

- BSN Cliënt
- Soort en omvang van de zorg
- Maand waarover wordt gefactureerd
- Bedrag

Facturatie-eisen

- **Productcode**
Opdrachtnemer hanteert bij facturatie de in de toewijzing verstrekte Productcode, in lijn met de Productcodelijst, met de daarin vermelde tarieven per product, per eenheid en hanteert daarbij de hierboven geformuleerde facturatie-eisen.
- **Eenheden en afronding**
In overeenstemming met de landelijke richtlijn tarief-eenheden niet deelbaar te laten

zijn en na consultatie van Zorgaanbieders is besloten voor de facturatie van Begeleiding Individueel en Schoonmaakondersteuning een minuuttarief te hanteren.

- **Regels voor factureren**

Alleen tijd van de zorgprofessional besteed aan contact met de Cliënt kan worden gefactureerd. Direct cliëntgebonden tijd kan ook face-to-face-contact zijn of 'op afstand' plaatsvinden (telefonisch, screen-to-screen).

Indirect cliëntgebonden tijd(waaronder administratie, gesprekken over de Cliënt) is verwerkt in de hoogte van het tarief. Indirect cliëntgebonden tijd van de zorgprofessional kan dus niet (separaat) worden gefactureerd.

5. Eigen bijdrage (Abonnementstarief)

Vanaf 1 januari 2020 is het Abonnementstarief van toepassing. Het Abonnementstarief vervangt de inkomensafhankelijke Eigen bijdrage. Een ieder die gebruik maakt van een Wmo-voorziening (uitzondering is Beschermd Wonen) betaalt een vast bedrag per maand.

Hierdoor is het aanleveren van gegevens voor Maatwerkvoorzieningen van de Opdrachtnemer aan het Centraal Administratiekantoor (CAK) niet meer nodig: de gemeente levert op Cliëntniveau de bevestiging bij het CAK aan dat een Cliënt gebruik maakt van een voorziening en laat ook aan het CAK weten, als dit niet meer het geval is.

Dit gebeurt via het berichtenverkeer iEb. Meer informatie hierover is vinden via https://informatiemodel.istandaarden.nl/2020/views/view_157681.html.

6. WmoNed

6.1 Systeem

Het systeem dat de Gemeente Veenendaal gebruikt voor de Wmo cliënt- en financiële gegevens is WmoNed. WmoNed is gekoppeld aan iWmo-berichtenverkeer. Voor een groot deel verloopt de communicatie via het berichtenverkeer VeCoZo en het landelijke knooppunt GGK.

Naast het gebruik van het landelijk berichtenverkeer blijft het noodzakelijk toegang te hebben tot WmoNed. Deze toegang is noodzakelijk om te het indicatierapport (Opdrachtbevestiging) te kunnen downloaden.

De toegang door in te loggen in WmoNed is nodig voor het uploaden van documenten als de Opdrachtbevestiging en de Evaluatie (zie 2.6 en 2.8) en het kunnen uitwisselen van notities in de beveiligde omgeving. Indien niet wordt ingelogd kan een indicatie niet worden verzilverd.

6.2 Accounts

Voor iedere Opdrachtnemer zijn een of meer (maximaal 5 per aanbieder) accounts voor de toegang tot WmoNed aangemaakt met een bijbehorende persoonlijk emailadres en de daaraan gekoppelde inlogcode. Deze accounts kunnen worden aangevraagd via Wmo-immaterieel@veenendaal.nl of Servicedesk@veenendaal.nl.

Attentie: Vanwege de zorgvuldigheid en veiligheid die we in acht moeten nemen is het niet mogelijk dat een account in de vorm van een algemeen emailadres wordt gekoppeld aan de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer is derhalve zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van actieve accounts.

7. Account/Contractmanagement

7.1 Rollen en taken

Het account/contractmanagement omvat 4 rollen/taken:

- De contactpersoon van de Opdrachtgever
- Het houden van reguliere accountgesprekken
- Het verzorgen van de (financiële) jaarverantwoording
- Het zo nodig organiseren van gesprekken in het kader van escalatie bij niet nakomen van de afspraken in het Bedrijfsvoeringsprotocol.

De contractmanager Wmo is de algemene contactpersoon voor de Opdrachtnemer.

In 10.1 staat informatie over Contactpersonen voor meer specifieke zaken vermeld.

7.2 Reguliere Accountgesprekken

Gemeente Veenendaal voert de reguliere accountgesprekken ook namens Gemeente Renswoude.

Het aantal gesprekken per jaar is afhankelijk van aantal Opdrachtnemer s en het aantal Cliënten van de Opdrachtnemer s. Hierbij kan gevarieerd worden in het aantal gesprekken per jaar, het meer of minder schriftelijk uitvragen van informatie en/of het organiseren van bijeenkomsten met meerdere Opdrachtnemers.

De hierbij te behandelen onderwerpen zijn, in ieder geval:

- Eisen opgenomen in Programma van Eisen en Deelovereenkomst (zowel qua Begeleiding als qua bedrijfsvoering)
- Monitoring uitgevoerde Begeleiding
- Ontwikkelingen
- Proces hulpverlening, w.o. samenwerking toegang;
- Kwaliteit, effectiviteit en klantervaring;
- Monitoring (Cliënten binnen dit contract);
- Overige verantwoording.

Van deze gesprekken wordt binnen twee weken een verslag gemaakt waar beide partijen mee instemmen.

De afstemming in de gesprekken is geen onderdeel van de financiële verantwoording aan de Opdrachtgever. Vastlegging van wederzijdse bevindingen en afspraken in het gesprek zijn onderdeel van de interne controle van Opdrachtgever.

Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer(s) zullen met verzoeken om overleg terughoudend omgaan.

In het geval van een geschil tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij de uitvoering en/of interpretatie van de Basisovereenkomst of de Deelovereenkomst(en) zullen extra hierop gerichte gesprekken worden georganiseerd (zie ook Programma van Eisen 4.9 en Artikel 11 van de Basisovereenkomst).

7.3 Verantwoording

<i>Procedures</i>	<i>Actie</i>	<i>Termijn</i>
Verzoek om hieronder genoemde managementinformatie	Gemeente	November/december van het te verantwoorden jaar
Aanleveren financiële productieverantwoording (a)	Aanbieder	Vóór 1 maart van het volgende jaar
Aanleveren goedkeurende controleverklaring van accountant (b)	Aanbieder	Vóór 1 april van het volgende jaar
Aanleveren meest recent Cliënttevredenheidsonderzoek (c)	Aanbieder	Vóór 1 maart van het volgende jaar
Aanleveren gehanteerde klachtenprocedure (d)	Aanbieder	Vóór 1 maart van het volgende jaar
Aanleveren overzicht van Klachten en afhandeling (e)	Aanbieder	Vóór 1 maart van het volgende jaar

Door het gebruik van het iWmo-berichtenverkeer beschikt de Gemeente al over veel informatie met betrekking tot de Cliënten en de levering van Begeleiding aan hen door de Opdrachtnemer. De informatie die niet uit de systemen zijn te genereren vragen we de Opdrachtnemer aan te leveren. Het gaat om de volgende informatie:

- a) Jaarlijks levert u, vóór 1 maart, digitaal een financiële productieverantwoording aan over het voorafgaande leveringsjaar. Gemeente Veenendaal volgt hierin het landelijk aanbevolen 'Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo en Jeugdwet (IZA)', in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website <https://i-sociaaldomein.nl/>
- b) Jaarlijks levert u, afhankelijk van de hoogte van uw omzet in Gemeente Veenendaal (grens omvang omzet in landelijke Accountantsprotocol bepaald), vóór 1 april, digitaal een goedkeurende accountantsverklaring aan over het voorafgaande leveringsjaar. Uit deze verklaring blijkt dat de bedragen, gefactureerd bij Opdrachtgever, overeenkomen met het aantal werkelijk geleverde Begeleidingsuren. Gemeente Veenendaal volgt hierin van het landelijk aanbevolen 'Algemeen Accountantsprotocol

Financiële Productieverantwoording Wmo en Jeugdwet (IZA)', in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website <https://i-sociaaldomein.nl/>

- c) U houdt een Cliënttevredenheidsonderzoek bij uw Cliënten uit Veenendaal (representatieve steekproef) en legt de resultaten vast in rapportages, waarin is omschreven wat met de resultaten wordt gedaan. Jaarlijks levert u het meest recente onderzoek aan, vóór 1 maart van het jaar volgend op het leveringsjaar.
- d) Jaarlijks levert u de door uw organisatie gehanteerde klachtenprocedure aan, vóór 1 maart van het jaar volgend op het leveringsjaar.
- e) Jaarlijks levert u een overzicht van het aantal Klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen, vóór 1 maart van het jaar volgend op het leveringsjaar. Binnen uw Cliëntenbestand mag niet meer dan 5% een klacht hebben ingediend.

Het niet voldoen aan bovengenoemde punten kan gevolgen hebben voor de overeenkomst en/of leiden tot een onderzoek. Indien zaken niet gehaald worden, dan dient dit tijdig aan ons kenbaar gemaakt te worden (met een onderbouwing) en een voorstel wanneer dit wel haalbaar is.

Over het aanleveren van deze informatie krijgt u in november of december van het leveringsjaar bericht.

7.4 Nazorg en controle

Er worden bij de Gemeente Veenendaal verschillende projecten uitgevoerd waarbij mogelijk nieuwe kwaliteitstoetsen worden ontwikkeld, vooral gericht op de rechtmatigheid en doelmatigheid van de geleverde Begeleiding. Bij nazorg en controle wordt onderzocht of uw dienstverlening in lijn is met het in de overeenkomst afgesproken niveau, de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

7.5 Geschillen

In het geval van een geschil tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij de uitvoering en/of interpretatie van de Basisovereenkomst of de Deelovereenkomst(en) zullen extra hierop gerichte gesprekken worden georganiseerd (zie ook Programma van Eisen 4.9 en Artikel 11 van de Basisovereenkomst).

8. Wmo-toezicht

<i>Procedures</i>	<i>Actie</i>	<i>Termijn</i>
Calamiteiten melden bij GGDrU	Aanbieder	Bij calamiteit
Kwaliteitstoezicht	GGDrU	Volgens plan van aanpak

Gemeente Veenendaal is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de bij de Wmo 2015 opgedragen taken, handhaving daarvan en het toezicht daarop. Gemeente

Veenendaal heeft de GGD regio Utrecht (GGDrU) aangewezen als toezichthoudend ambtenaar (toezichthouder) om namens de Gemeente op te treden voor de uitvoering van de toezichtstaken. Het toezicht op de rechtmatigheid en de handhaving na uitkomsten van het onderzoek door de toezichthouder wordt door de Gemeente Veenendaal gedaan. De wijze van aanpak is door het College vastgesteld in het “Regionaal kader handhaving op kwaliteit bij professionele Wmo dienstverlening”.

Voor het toezicht op kwaliteit zijn er algemene toetsingskaders opgesteld. Het doel van het kwaliteitstoezicht is het bewaken van en meedenken over de kwaliteit van de voorzieningen. Het toetsingskader dat hierbij gebruikt wordt bestaat uit de wettelijke kaders en normen, de algemeen geldende normen (ondergrensnormen die gelden voor de gehele regio Utrecht), de beschikking en de contractafspraken.

a) De toezichtstaken zijn:

- Calamiteitentoezicht: Opdrachtnemer onderzoekt zelf en toezichthouder stuurt aan en controleert de verbetermaatregelen. Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening die tot een ernstig schadelijke gevolg voor, of de dood van, een Cliënt heeft geleid.
- Kwaliteitstoezicht/Risico-indicatorentoezicht: toezicht op naleving van de kwaliteitseisen van voorzieningen uit de Wmo en de ondergrensnormen die door de Gemeenten binnen de regio Utrecht gezamenlijk zijn vastgesteld. De ondergrensnormen gelden voor iedere gecontracteerde Opdrachtnemer in de regio Utrecht en gaan primair om het minimaliseren van onwenselijke en onveilige situaties.
- Handhavingstoezicht: wordt door de Gemeentelijke toezichthoudend ambtenaar uitgevoerd ter bestrijding van misbruik, oneigenlijk gebruik en fraude.
- Thematisch toezicht: extra verdieping op bepaald thema (instellingen overstijgend).

De toetsingskader Wmo toezicht geeft inzicht in de kwaliteit van zorg, de kwaliteit van het onderzoek door de gemeente en het formuleren van adviezen ten behoeve van de preventie en afhandeling van een calamiteit in de toekomst. De toezichthouders Wmo van de GGDrU bezoeken in het kader van het kwaliteitstoezicht Wmo de gecontracteerde Opdrachtnemer s van Maatwerkvoorzieningen. Het toezichtbezoek en het daaropvolgende ontwikkeltraject heeft als focus eventuele kwaliteitsverbetering van de geleverde voorziening.

De toezichthouder stelt een concreet advies op in het definitieve rapport. Er zijn hiervoor 3 opties:

1. advies ter kennisgeving. Dit houdt in dat er geen ernstige tekortkomingen geconstateerd zijn en dat er geen directe actie van de gemeente(n) vereist is.
2. advies tot monitoren. Dit houdt in dat er wel tekortkomingen geconstateerd zijn, die door de aanbieder zijn opgepakt. De gemeente(n) dient de voortgang te monitoren.
3. advies tot handhaven. Dit houdt in dat er ernstige tekortkomingen geconstateerd zijn, en/of dat de aanbieder geen verbetering / bereidwilligheid toont. De gemeente(n) dient handhavend op te treden.

Indien er verschillen zijn in bijvoorbeeld locaties of zwaarte van tekortkomingen, wordt het advies hiernaar uitgesplitst.

b) Medewerkingsplicht

Als Opdrachtnemer bent u verplicht om mee te werken aan de uitvoering van de hierboven genoemde toezichtstaken. Indien een calamiteit en/of een (gewelds)incident in uw

organisatie, of waar (de medewerkers van) uw organisatie (in)direct bij betrokken is, zich voordoet dient u deze te melden bij de GGDrU (de toezichthoudende ambtenaar).

U verleent alle medewerking aan de toezichthouder, binnen een gestelde termijn die zij redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van haar bevoegdheden.

U bent verplicht om medewerking te verlenen aan:

- Het bieden van toegang aan de toezichthouder tot het betreden van uw bedrijfspanden, apparatuur en vervoermiddelen.
- Het bieden van ruimte en tijd aan de toezichthouder om onderzoek te doen naar uw bedrijfspanden, apparatuur en vervoermiddelen. Bij noodzaak medewerking te verlenen om apparatuur voor nader onderzoek mee te nemen.
- Het geven van alle inlichtingen en inzage in de zakelijke gegevens en het overleggen van bescheiden op vordering van de toezichthouder.

c) Definitie van calamiteit

Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening die tot een ernstig schadelijke gevolg voor - of de dood van een Cliënt heeft geleid.

Voor [Protocol](#) Calamiteitentoezicht Wmo GGDrU, zie:

https://www.ggdru.nl/fileadmin/Adviezen/Bestanden/Documenten/Protocol/Protocol_calamiteitentoezicht_Wmo_GGD_regio_Utrecht_2.pdf

d) Openbaarmaking rapporten

GGDrU en gemeenten hebben werkwijze en procedure opgesteld voor openbaarmaking. De besluitvorming hierover moet, ten tijde van het opstellen van dit Bedrijfsvoeringsprotocol, nog plaatsvinden.

e) Contactgegevens toezichthouder

U kunt de GGD bellen tijdens kantooruren op het nummer: 06-57548047

U kunt ook 24 uur per dag, 7 dagen per week digitaal uw melding doen, via het e-mailadres: wmotoezicht@ggdru.nl of via het [meldingsformulier](#)

(<https://www.ggdru.nl/professionals/toezicht-wmo/meldingsformulier-calamiteit.html>)

Heeft u vragen of opmerkingen over het melden van calamiteiten of andere vragen, dan kunt u ook bellen met het nummer: 030-850 788 0

f) Werkwijze na melding

Na ontvangst van een melding start GGDrU de eerstvolgende werkdag met het onderzoek naar de toedracht. Uitgangspunt is dat het onderzoek alleen gedurende kantoor tijd plaatsvindt. De aard van een melding zal bepalen welke deskundigheid en hoeveel tijd nodig is om het onderzoek uit te voeren. In beginsel is de Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk om alle noodzakelijke zelfonderzoek te verrichten naar de toedracht. Dit wordt vervolgens door de toezichthouder Wmo (GGDrU) geanalyseerd. In uitzonderingsgevallen voert de toezichthouder het onderzoek zelf uit, bijvoorbeeld wanneer meerdere organisaties betrokken zijn of de organisatie niet in staat is het zelfonderzoek adequaat te voeren.

De toezichthouder heeft de bevoegdheid om een last onder dwangsom of bestuursdwang op te leggen.

9. Veilig delen van persoonlijke gegevens

9.1 Notities in WmoNed

Het op veilige wijze uitwisselen van informatie met persoonlijke gegevens is ook mogelijk via WmoNed. Dit kan door gebruik te maken de notities in WmoNed of door het uploaden van documenten. Via deze weg staat de informatie direct in het dossier van de betreffende Cliënt.

9.2 Zivver

Het is van groot belang dat het delen van persoonsgegevens op een veilige wijze gebeurt. Gemeente Veenendaal gebruikt hiervoor de applicatie Zivver. Zivver is een dienst waarmee digitaal beschikbare informatie veilig verstuurd kan worden. Binnen de afdeling Maatschappelijke ondersteuning (MO) vindt regelmatig informatie-uitwisseling van gegevens plaats met u als Opdrachtnemer. Vaak bevat deze persoonlijke Cliëntgegevens die alleen door middel van Zivver wordt gedeeld. Via de onderstaande link is meer informatie te vinden over het gebruik van Zivver.

[Veilig e-mailen met Zivver](#)

De richtlijn bij versturen van bijzondere persoonsgegevens (zie lijstje hieronder) is gebruik te maken van Zivver.

Bijzondere persoonsgegevens zijn naast het BSN, gegevens over:

- Ras of etnische afkomst
- Politieke opvattingen
- Godsdienst of levensovertuiging
- Lidmaatschap van een vakbond
- Genetische of biometrische gegevens met oog op unieke identificatie
- Gezondheid
- Seksuele leven
- Strafrechtelijk verleden

10. Contactgegevens

In de onderstaande tabel staan contactgegevens van Gemeente voor communicatie die niet direct gerelateerd is aan de inhoud van het inkoopcontract. Bij wijziging van contactpersonen worden deze gegevens aangepast worden en doorgegeven aan de andere partij.

10.1 Contactgegevens Opdrachtgever

Gemeente Veenendaal		
Algemeen	Telefoon	0318 538 538
Accounthouder	Bram van Riezen	

Wmo Perceel 1 SO		
	Telefoon	06-36437769
	E-mail	Wmo-immaterieel@veenendaal.nl
Accounthouder Wmo perceel 2 BI en perceel 3 DB&DO (a.i.)	Elma Stel	
	Telefoon	06-52366013
	E-mail	Wmo-immaterieel@veenendaal.nl
Contractmanager Wmo (a.i.)	Andres Pena Rivera	
	Telefoon	06 -11447926
	E-mail	Wmo-immaterieel@veenendaal.nl
Casuïstiek en Indicaties	Wmo-loket	
	Telefoon	0318 538 519
	E-mail	Wmo-leveranciers@veenendaal.nl
Facturatie	Financiële administratie Wmo	
	Telefoon	0318 538 519
	E-mail	Wmo-finad@veenendaal.nl
Inloggen WmoNed	Servicedesk	
	Telefoon	0318 538 777
	E-mail	Servicedesk@veenendaal.nl
Technische vragen WmoNed	Servicedesk	
	Telefoon	0318 538 777
	E-mail	Servicedesk@veenendaal.nl

**Bij tussentijdse wijziging van bovenstaande contactgegevens wordt u per mail geïnformeerd via het op ons bekende mailadres.*

10.2 Contactgegevens Opdrachtnemer

De volgende gegevens zullen per aanbieder door Opdrachtgever worden opgevraagd.

Rol	Naam	Telefoonnummer	Telefonische bereikbaarheid	e-mailadres
Accountmanager				
Inkoop				
Facturaties en betalingen				
Berichtenverkeer iWmo en iJw				
Financiële verantwoording en controle				

Beheerder accounts WmoNed				
---------------------------------	--	--	--	--

11. Wijziging gegevens

11.1 Wijziging gegevens Cliënten

<i>Procedures</i>	<i>Actie</i>	<i>Termijn</i>
Voor beschikking relevante wijzigingen doorgeven aan Wmo-loket	Cliënt en/of Zorgaanbieder	Binnen 5 dagen na mutatie

De Cliënt dient wijzigingen van zijn/haar gegevens, die relevant zijn voor de indicatie, binnen 5 werkdagen na mutatie door te geven aan het Wmo-loket. Dit kan ook door de Zorgaanbieder worden gedaan. Overlijdens- en verhuisberichten van de Cliënt bereiken de Gemeente automatisch via het BRP (Basisregistratie Personen). Deze kunnen in sommige situaties van invloed zijn op de indicatie.

11.2 Wijziging gegevens Opdrachtnemers

<i>Procedures</i>	<i>Actie</i>	<i>Termijn</i>
Relevante gegevens voor de relatie doorgeven aan account/contract-manager	Aanbieder	Zodra van toepassing

Wijzigingen in gegevens van de Opdrachtnemers kunnen worden doorgegeven via Wmo-immaterieel@veenendaal.nl.

12. Wijzigingen Bedrijfsvoeringsprotocol

Gemeente Veenendaal en Renswoude behouden zich het recht voor om dit protocol aan te passen naar aanleiding van wijzigingen zoals de werkwijze en wetgeving. Deze (voorgenomen) wijzigingen worden actief naar alle Zorgaanbieders gecommuniceerd.

Bijlage 1 Basisformat Evaluatieverslag

Evaluatie

Gegevens cliënt

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Geboortedatum:

Gegevens zorgaanbieder

Naam:

Periode Evaluatie

Periode van tot :

Gegevens (her) indicatie Wmo

Datum beschikking:

Duur indicatie:

--

Soort(en) indicatie:

--

Bij de evaluatie er gelieve rekening mee te houden dat bij indicatiebesluiten van vóór 1-1-2020 andere leefgebiedenbenaming is gehanteerd.

Ondertekening

Naam en handtekening begeleider:

--

Datum:

--

Handtekening cliënt:

--

Datum:

--

U dient dit formulier ingevuld en voorzien van een datum en handtekeningen, binnen maximaal 6 weken voor het aflopen van de huidige indicatie te uploaden in WmoNed.

U dient ALTIJD een notitie in WmoNed achter te laten dat u dit formulier heeft geüpload!

ATTENTIE:

Indien dit formulier onvolledig ingevuld en/of niet ondertekend wordt ontvangen zullen wij door middel van een notitie in WmoNed vragen een complete versie alsnog te uploaden.

Evaluatie per leefgebied

Voortgang en (eventuele) bereikte doelen

Huishouden

Toelichting door opdrachtnemer:

☐		Het kunnen uitvoeren van huishoudelijke taken, te weten:
	☐	<i>Uitvoeren van licht en zwaar huishoudelijk werk</i>
	☐	<i>Het verzorgen van de was</i>
	☐	<i>Het verzorgen van de maaltijden en het doen van de boodschappen</i>
	☐	<i>Het verzorgen, vervangen, aanschaffen en laten repareren van materialen</i>
	☐	<i>De dagelijkse zorg en opvoeding van uw kinderen</i>
☐		Het initiatief kunnen nemen tot het uitvoeren van de huishoudelijke taken (opstarten)
☐		Het kunnen aanbrengen van structuur in het huishouden, te weten:
	☐	<i>Het maken van een planning</i>
	☐	<i>Het ordenen van spullen, kleding, papieren, et cetera</i>
☐		Het kunnen behouden van structuur in het huishouden
	☐	<i>Het behouden van overzicht, ook bij wijzigingen in de structuur</i>
☐		Het rekening kunnen houden met de persoonlijke belastbaarheid
☐		Het kunnen bewaken van hygiëne in huis

Zelfzorg

Toelichting door opdrachtnemer:

☐		Het initiatief kunnen nemen tot en het kunnen bewaken van de persoonlijke hygiëne
☐		Het kunnen uitvoeren van de voorschriften van de arts
☐		Het inzicht in en zorg kunnen dragen voor een gezond voedingspatroon
☐		Het op tijd gebruik kunnen maken van de gezondheidszorg, te weten
	☐	<i>Signaleren van noodzaak</i>
	☐	<i>Voeren van gesprekken</i>
	☐	<i>Het begrijpen van informatie</i>
	☐	<i>Het kunnen stellen van vragen</i>
☐		Het op een verantwoorde manier kunnen omgaan met genotsmiddelen (o.a. alcohol en drugs)
☐		Ziekte-inzicht: rekening kunnen houden met mogelijkheden en beperkingen, acceptatie dan wel leren omgaan met beperkingen
☐		Het kunnen omgaan met emoties; uiten van, plaatsen van, beheersbaar houden van, voorkomen van
☐		Het invulling kunnen geven aan het dagelijks leven conform de levensbeschouwing

Contacten in het dagelijks leven

Toelichting door opdrachtnemer:

--

☐		Het hebben van een sociaal netwerk met daarbinnen contacten met familie en/of vrienden en/of burens en/of vrijwilligers
☐		Het hebben van regelmatige en adequate communicatie en het onderhouden van contacten met het sociaal netwerk
☐		Het hebben en onderhouden van noodzakelijke routinematige contacten die bij het leven horen (buiten het sociale netwerk), met bijvoorbeeld instanties, artsen.
☐		Op het gebied van communicatie
	☐	<i>Het kunnen begrijpen van de betreffende informatie</i>
	☐	<i>Het kunnen van sociale communicatie over en weer</i>
	☐	<i>Het in de juiste context kunnen plaatsen van informatie</i>
	☐	<i>Gevoelens kunnen plaatsen</i>
	☐	<i>Gevolgen kunnen overzien</i>
☐		Het kunnen omgaan met conflicten (coping)
☐		Het kunnen onderhouden/ aangaan van een (intieme) relatie, te weten
	☐	<i>Het bewaken van grenzen</i>
	☐	<i>Het invulling geven aan</i>
	☐	<i>Het rekening houdend met de ander, eigenheid bewaken</i>
	☐	<i>Het op een verantwoorde manier omgaan met seksuele gevoelens en/of contacten</i>
☐		Het kunnen ervaren van veiligheid in de contacten die de cliënt heeft in het dagelijks leven
☐		De mensen in het netwerk van de cliënt weten hoe ze met de beperkingen van de cliënt moeten omgaan

Maatschappelijke participatie

Toelichting door opdrachtnemer:

--

☐	Het (gedeeltelijk) zelfstandig kunnen deelnemen aan school, werk of andere zinvolle dagbesteding
☐	Het hebben van een structurele tijdsbesteding met een welomschreven doel en passend bij de ontwikkelingsmogelijkheden en persoonlijke behoeften
☐	Het kunnen deelnemen aan (georganiseerde) (groeps)activiteiten
☐	Het hebben van voldoende vaardigheden in de zelfredzaamheid om deel te nemen aan (betaalde) arbeid / re-integratietraject

Betekenisvolle invulling van de dag /belasting van de gebruikelijke zorg

Toelichting door opdrachtnemer:

--

--

☐	Het aan kunnen brengen van structuur in de dag
☐	De mantelzorger is minder of niet belast in de zorg aan u
☐	De cliënt kan gevoelens van eenzaamheid een plek geven
☐	Voldoende cognitieve vaardigheden behouden om zelf sociale contacten aan te gaan
☐	De mantelzorger, die belast is met de gebruikelijke zorg, is niet meer overbelast
☐	De cliënt is in staat om zonder inzet van de gebruikelijke zorg zelfstandig te wonen.

Post/administratie/financiën

Toelichting door opdrachtnemer:

--

☐	Het kunnen omgaan met financiële tekorten
☐	Het verantwoord kunnen omgaan met geld
☐	Post lezen, kunnen begrijpen en/of (tijdig) kunnen beantwoorden
☐	Het op orde kunnen houden van de administratie
☐	Het kunnen voldoen aan financiële verplichtingen
☐	Het gebruik kunnen maken van voor u geldende financiële regelingen

Uitgebreide ondersteuningsvraaganalyse

Toelichting door opdrachtnemer:

--

☐	Vertrouwensrelatie met de cliënt is tot stand gebracht
☐	De ondersteuningsvraag is helder uitgewerkt
☐	Het aanwezig sociale netwerk (incl. potentiële ondersteuningsmogelijkheden) is in kaart gebracht
☐	De te behalen resultaten zijn geformuleerd

Bijlage 2 Toelichting Format Evaluatieverslag

Inleiding

In bijlage 1 van het Bedrijfsvoeringsprotocol is een format voor een evaluatieverslag opgenomen. In paragraaf 2.8 van het protocol is informatie opgenomen over het evaluatieverslag.

Hierbij een toelichting op (het gebruik) van dit verslag;

- In het format zijn onder de lichtgrijze tekst vrije blanco velden opgenomen waarin u gegevens kunt invullen/een toelichting/opmerking kunt geven. Het vrije veld “groeit mee” met door u (eventueel) opgenomen tekst.
- Het verslag is als volgt opgebouwd:

1. Pag. 1: gegevens van de cliënt en de aanbieder: **wilt u deze gegevens vullen wanneer u tot evaluatie van de voorliggende periode overgaat?**
2. Pag. 2: gegevens over de indicatie: **wilt u deze gegevens vullen?**
3. Pag. 3 t/m 5: Op deze pagina is per leefgebied een opsomming gegeven van de doel(en) waaraan u tijdens de voorliggende indicatieperiode met de cliënt aan heeft gewerkt.

Dit doet u door op de vierkantjes met de muis te gaan staan en vervolgens een “x” in te toetsen.

Wij verzoeken u per geïndiceerd leefgebied in het blanco vlak onder “toelichting opdrachtnemer” beknopt op te nemen hoe u hieraan gewerkt heeft en welk resultaten u met de client heeft bereikt.

In de opdrachtbevestiging kunt u nagaan welke begeleidingsdoelen in de begeleidingsindicatie zijn opgenomen

4. Pag. 2: Het evaluatieverslag moet door zowel de cliënt als de begeleider worden ondertekend.

- Na het afronden dient dit verslag te worden geüpload WmoNed.