

Bedrijfsvoeringsprotocol

Bijlage bij

Overeenkomst Wmo Beschermd Wonen en Beschermd Thuis Gemeente Veenendaal

Aanbestedende dienst : Gemeente Veenendaal

Kenmerk : versie 2

Datum opgesteld : December 2021

Inhoudsopgave

Begrippen	4
1. Inleiding	8
2. Maatwerkvoorzieningen, het proces	9
2.1 Proces	9
2.2 Melding	10
2.3 Nieuwe Indicatie	10
2.4 Onderzoek, gespreksverslag en aanvraag	10
2.5 Beschikking	11
2.6 Wachtlijst	11
2.7 Opdrachtbevestiging	12
2.8 Herindicatie	12
2.8.1 Herindicatieverzoek / werkwijze	12
2.8.2 Afronding Herindicatie	14
2.9 Perspectiefformulier	14
3. Maatwerkvoorzieningen, aanvullende aandachtspunten	15
3.1 Doorleveren Begeleiding	15
3.2 Afwezigheid Cliënt	15
3.3 Overdracht Cliënt	15
3.4 Niet leveren zorg	16
3.5 Buitenregionale plaatsing/Tijdelijk verblijf	16
4. iWmo-Berichtenverkeer	17
4.1 AGB-code	17
4.2 iWmo-berichten	17
4.3 Productcodes en tarieven	18
4.4 Tarieven	18
4.5 Declaratie	18
5. Eigen bijdrage	20
5.1 Abonnementstarief Beschermd Thuis	20
5.2 Eigen Bijdrage Beschermd Wonen	20
6. WmoNed	21
6.1 Systeem	21
6.2 Accounts	21
7. Account/Contractmanagement	22
7.1 Rollen en taken	22
7.2 Reguliere accountgesprekken	22

7.3 Verantwoording	23
7.4 Geschillen	24
7.5 Nazorg en controle	24
8. Wmo-toezicht	25
9. Veilig delen van persoonlijke gegevens	28
9.1 Notities in WmoNed	28
9.2 Zivver	28
10. Contactgegevens	29
10.1 Contactgegevens Opdrachtgever	29
10.2 Contactgegevens Opdrachtnemer	29
11. Wijziging gegevens	31
11.1 Wijziging gegevens Cliënten	31
11.2 Wijziging gegevens Opdrachtnemers	31
12. Wijzigingen Bedrijfsvoeringsprotocol	31
Bijlage 1 Perspectiefformulier	32

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 per maand, dat van toepassing is op de maatwerkvoorziening Wmo voor thuiswonende Cliënten.

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.

Bedrijfsvoeringsprotocol

Het document met bijlagen waarin de processen en werkwijzen met betrekking tot gecontracteerde Wmo-ondersteuning van de Gemeente Veenendaal staan beschreven.

Begeleiding

Vormen van zorg of hulp die Opdrachtnemer levert binnen deze Overeenkomst. Wanneer in dit document over Begeleiding wordt gesproken wordt hiermee bedoeld de Begeleiding die wordt geboden in Beschermd Wonen of Beschermd Thuis. Begeleiding kan zowel individueel als groepsgericht plaatsvinden.

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).

Beschikking

Een beslissing op een aanvraag voor een Wmo-maatwerkvoorziening ten behoeve van Zelfredzaamheid, Participatie, opvang en Beschermd Wonen.

CAK

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

Cliënt

Een Inwoner die op grond van de zorgplicht in de Wmo 2015 een Indicatie heeft ontvangen voor een Maatwerkvoorziening Wmo van de Gemeente Veenendaal.

Cliëntprofiel

Een Cliëntprofiel is een beschrijving van de specifieke kenmerken van een Cliënt die relevant zijn voor de beoordeling welke ondersteuning passend en noodzakelijk is. Dit betreft onder andere kenmerken als: NAW-gegevens, leeftijd, zorgzwaarte, type problematiek, inschatting van urgentie, specifieke wensen en het toekomstperspectief van herstel.

Dagbesteding

Een betekenisvolle daginvulling die bijdraagt aan het arbeidsmatig perspectief, maatschappelijke deelname en/of aan verbetering van de Zelfredzaamheid en Participatie van de Cliënt.

Eigen bijdrage

Een financiële bijdrage in de kosten die bij de Cliënt in rekening wordt gebracht wanneer de Cliënt gebruik maakt van een Beschermd woonvoorziening waarop een Eigen bijdrage van toepassing is. De hoogte van de Eigen bijdrage wordt berekend en geïnd door het CAK.

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

De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Veendam.

Herindicatie

het besluit tot het verlengen, bijstellen of stopzetten van een eerder afgegeven Wmo-indicatie.

Indicatie

Een beslissing op een aanvraag voor een Wmo-maatwerkvoorziening ten behoeve van Zelfredzaamheid, Participatie, opvang en Beschermd Wonen.

Inwoner

Natuurlijke persoon die woonachtig is in Gemeente Veendam.

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 Beschermd Wonen

Op de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Cliënt afgestemd geheel van diensten. Onder Beschermd Wonen (definitie Wmo 2015) wordt verstaan:

Wonen in een accommodatie van een instelling, met het daarbij behorende toezicht en begeleiding:

- gericht op het bevorderen en herstel van Zelfredzaamheid en Participatie;
- gericht op het bevorderen van het psychisch en psychosociaal functioneren;
- gericht op stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld;
- gericht op het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast;
- gericht op het afwenden van gevaar voor de Cliënt of anderen.

Bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

Maatwerkvoorziening Beschermd Thuis

Dit ondersteuningsarrangement is een extramuraal product voor Cliënten met psychiatrische problematiek (GGZ), die ambulante ondersteuning en begeleiding nodig hebben om zelfstandig te (kunnen blijven) wonen. Het kan worden ingezet ten behoeve van de extramuralisering van Beschermd Wonen, voorkomen van instroom evenals het voorkomen van terugval naar Beschermd Wonen.

Opdrachtgever

De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Veendam.

Opdrachtnemer(s)

De Opdrachtnemers met wie de Gemeente een Overeenkomst heeft afgesloten.

Overeenkomst

De schriftelijke Overeenkomst die de Opdrachtgever na gunning met de Opdrachtnemer sluit, waarin is vastgelegd dat Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen voor zijn organisatie en het perceel waarvoor hij heeft ingeschreven.

Participatie

Deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.

Perspectiefformulier

Formulier dat wordt gebruikt voor de Evaluatie van de ingezette ondersteuning.

Productcode

Bij het Berichtenverkeer in het kader van de Wmo en Jeugdwet worden Productcodes gebruikt. Voor deze codes zijn landelijke standaarden ontwikkeld.

Programma van Eisen

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

Wachlijst

De registratie van Cliënten met een Beschikking Beschermd Wonen, die nog niet geplaatst zijn in een instelling voor Beschermd Wonen en waarvoor nog geen plaats is bij een passende aanbieder.

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 Beschermd Wonen en Beschermd Thuis. Daarnaast is informatie opgenomen over de werkwijze, het Berichtenverkeer, verantwoording, administratie en account- en contractmanagement.

Gemeente Veenendaal volgt 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 (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 bijlage) is hierdoor een naslagwerk alsook een "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 proces rond de Begeleiding opgenomen.

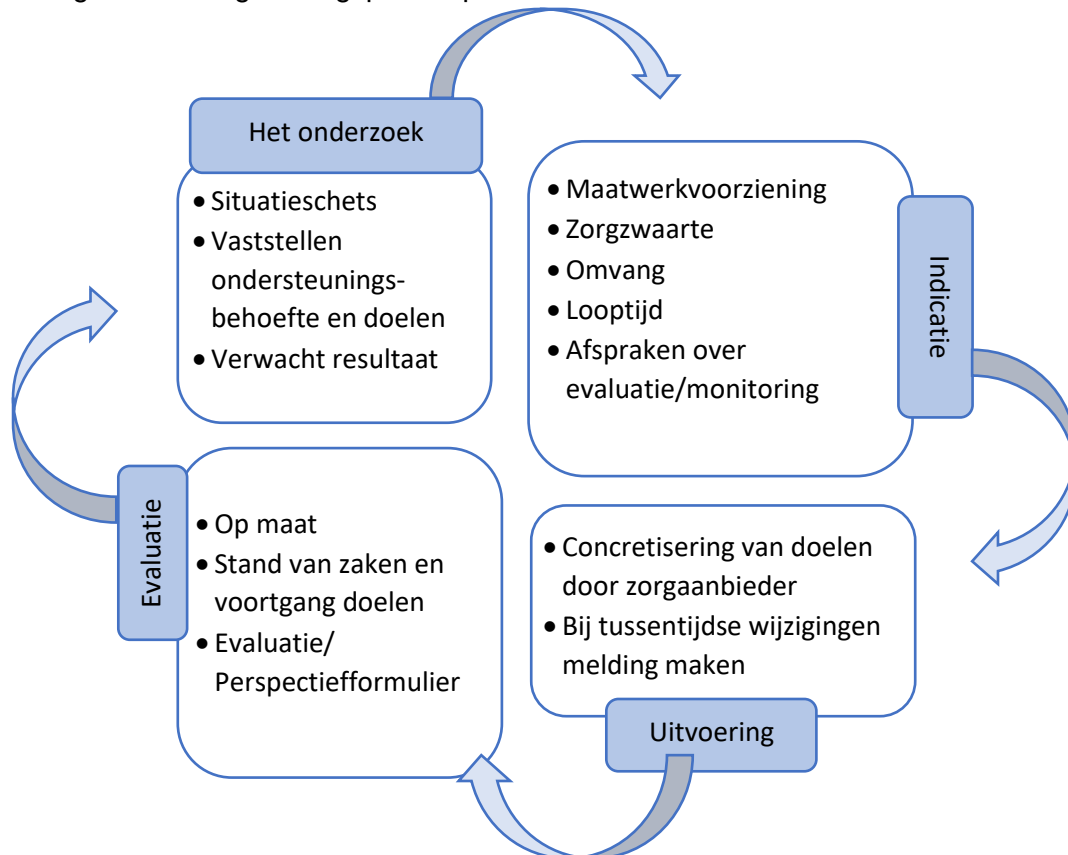
2. Maatwerkvoorzieningen, het proces

Beschermd Wonen en Beschermd Thuis zijn Maatwerkvoorzieningen. Dit betekent dat deze vormen van Begeleiding bij Beschikking door de Gemeente Veenendaal worden toegekend. Voor de Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen geldt een inkomensafhankelijke Eigen bijdrage. Voor Beschermd Thuis geldt het Abonnementstarief.

2.1 Proces

Sinds de invoering van Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 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.

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



Basis voor het te leveren arrangement Beschermd Wonen of Beschermd Thuis door een Opdrachtnemer aan de Cliënt wordt gevormd door de Beschikking die de Cliënt heeft ontvangen. Deze wordt door de Wmo-consulent opgesteld en hierin wordt het arrangement (lees: de zorgbehoefte) van de Cliënt uitgewerkt in - op abstract niveau - te behalen doelen op één of meer leefgebieden en het te verwachte resultaat.

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

Perspectiefformulier aan bij de Gemeente, met daarin de stand van zaken en voortgang van de Begeleiding.

De Evaluatie maakt onderdeel uit van de monitoring op casusniveau door het Wmo-loket.¹ 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.

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 in de Zelfredzaamheid en Participatie – is een ijkpunt aangebracht: de Evaluatie (EV). De voortgang van het begeleidingsproces is bepalend voor de ontwikkelingen die de Cliënt doormaakt in het proces naar grotere, gelijkblijvende en verminderde 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 Beschermd Wonen of Beschermd Thuis doen hiervan melding bij het Wmo-loket. De Cliënt en/of diens verwijzer kan contact opnemen met het Wmo-loket om af te stemmen over het doen van een melding.

Dit kan:

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

Zie voor de contactgegevens 10.1.

Om de melding adequaat in behandeling te nemen, wordt een aanmeldformulier toegestuurd waarin de melding onderbouwd dient te worden.

2.3 Nieuwe Indicatie

Als er een nieuwe Indicatie voor Beschermd Wonen is afgegeven, wordt de Cliënt op de Wachtlijst geplaatst. De consulent neemt zo spoedig als mogelijk contact op met de zorgaanbieder om af te stemmen. Ook bij een nieuwe Indicatie Beschermd Thuis wordt afstemming gezocht met de zorgaanbieder. De Cliënt wordt via het Berichtenverkeer overgedragen aan de Zorgaanbieder. Via het Berichtenverkeer (het startbericht) geeft de zorgaanbieder aan dat zij de zorg gaat leveren, zoals aangegeven in het arrangement. Zie hoofdstuk 4 voor een nadere toelichting.

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 (en zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger en/of de verwijzer) die een melding heeft gedaan. Dit is het zogenaamde 'keukentafelgesprek'.

¹ De gemeente Veenendaal experimenteert op dit moment met het Evaluatieformulier

De Cliënt kan iemand vragen bij het gesprek aanwezig te zijn. Dit kan een onafhankelijk cliëntondersteuner² zijn of bijvoorbeeld een mantelzorger. De Wmo-consulent wijst de Cliënt hier uitdrukkelijk op en dit staat tevens beschreven in de ontvangstbevestiging van de melding. De keuze hiervoor ligt bij de Cliënt.

Op basis van het onderzoek (keukentafelgesprek) wordt een gespreksverslag opgesteld, waarin de Begeleidingsbehoefte wordt beschreven. In het gespreksverslag staat een conclusie, advies en voorstel vermeld.

Wanneer het onderzoek uitwijst dat Beschermd Thuis of Beschermd Wonen nodig is, dan dient de Cliënt het bij het gespreksverslag bijgevoegde aanvraagformulier ondertekend in. Na ontvangst van een ondertekende Wmo-aanvraag wordt een Beschikking opgesteld. De Gemeente Veenendaal heeft overzicht over de plekken bij de Opdrachtnemers en zorgt voor een zo goed mogelijke match tussen Cliënt, de hulpvraag en het zorgaanbod.

2.5 Beschikking

De Cliënt ontvangt van de Gemeente een Beschikking voor de geïndiceerde Begeleiding Beschermd Wonen of Beschermd Thuis.

De Beschikking omvat in ieder geval de volgende onderdelen:

- het producttype;
- de motivering waarom de Cliënt recht heeft op de geïndiceerde Begeleiding;
- de volume/frequentie per week;
- de start- en einddatum van de Beschikking;
- de gekozen Opdrachtnemer.

ATTENTIE: Reistijd en overheadkosten (afstemming, rapportage-tijd e.d.) van de Opdrachtnemer zijn verwerkt in de totale Beschikking en kunnen niet apart berekend worden. Binnen het maximaal aantal beschikte etmalen aan Begeleiding dient dit te worden uitgevoerd.

2.6 Wachtlijst

Zodra een Cliënt een Beschikking voor Beschermd Wonen heeft ontvangen, wordt hij/zij op de Wachtlijst geplaatst. Alleen een Inwoner met een Beschikking wordt op deze lijst geplaatst en alleen een Cliënt van de Wachtlijst kan op een vrijgekomen plek worden geplaatst. De plaatsing van een wachtende gaat in principe uit van de datum indicatiestelling, het Cliëntprofiel en het locatieprofiel.

Het streven is dat de tijdsduur (die aanvangt vanaf datum Beschikking Beschermd Wonen) die een Cliënt moet wachten op het verkrijgen van een plaats in een instelling voor Beschermd Wonen bij een Opdrachtnemer maximaal 6 maanden bedraagt. Indien nodig wordt ter overbrugging Begeleiding Individueel (BI) ingezet. Als dit niet toereikend is, kan een Indicatie Beschermd Thuis worden afgegeven.

De Wachtlijst wordt beheerd door de Gemeente Veenendaal. De Gemeente heeft zicht op het aantal beschikbare plekken Beschermd Wonen, door middel van de in- en uitstroomgegevens. Opdrachtnemers geven deze informatie maandelijks door aan het Wmo-loket.

² In 2021 zijn dit de gecontracteerde partijen MEE Utrecht en Helpende Handen

Dit is de huidige werkwijze. Momenteel wordt onderzocht op welke wijze het wachtlijstbeheer verder ontwikkeld kan worden.

2.7 Opdrachtbevestiging

<i>Procedures</i>	<i>Actie</i>	<i>Termijn</i>
Aanleveren (nieuwe of geactualiseerde bij Herindicatie) Opdrachtbevestiging (OBV)	Aanbieder	Binnen twee weken na plaatsing

- In de 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 de Opdrachtbevestiging voor aan de Cliënt.
- Opdrachtnemer bespreekt de Opdrachtbevestiging met zijn Cliënt. In het toegezonden Wmo-verslag heeft de Cliënt al kennis kunnen nemen van de gestelde doelen.
- De Opdrachtnemer laat de Opdrachtbevestiging door de Cliënt ondertekenen.

Opdrachtnemer uploadt de Opdrachtbevestiging, nadat hij in WmoNed bij de betreffende Cliënt en notitie heeft achtergelaten dat hij tot uploaden is over gegaan. **Administratieve voorwaarden Opdrachtbevestiging (OBV)**

- Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat uiterlijk binnen 2 weken na de plaatsing de ondertekende opdrachtbevestiging is geüpload in Wmo-Ned.
- Opdrachtnemer laat een notitie achter in WmoNed op naam van de Administratie met vermelding van de gedane upload.
- Opdrachtgever is pas verplicht tot het betalen van facturen nadat de gedownloade OBV is aanvaard, ondertekend en geüpload.

ATTENTIE: bij elke nieuwe Indicatie, tussentijdse wijziging en Herindicatie dient de Opdrachtnemer de bovenstaande procedure uit te voeren.

2.8 Herindicatie

In het kader van het monitoren van de ontwikkelingen in het begeleidingsproces is de Evaluatie een belangrijk moment. In gesprek met de consulent wordt bekeken of de ingezette ondersteuning passend en doelmatig is en de gewenste resultaten worden bereikt.

2.8.1 Herindicatieverzoek / werkwijze

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

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 Perspectiefformulier (zie ook 2.8) aan, om een Herindicatie mogelijk te maken. Het Perspectiefformulier 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 Evaluatieformulier uiterlijk 6 weken voor het aflopen van de Indicatie worden geüpload. 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 in het berichtenverkeer én bij het Wmo- loket	Cliënt, vertegenwoordiger of Opdrachtnemer	Zo spoedig mogelijk na beëindiging
Aanleveren Evaluatieformulier	Aanbieder	Tegelijkertijd met het doen van de melding, docht uiterlijk zes weken voor de afloop van huidige Indicatie

2.8.2 Afronding Herindicatie

Elk herindicatiebesluit wordt in WmoNed overgedragen aan de Opdrachtnemer door middel van een Wmo-bericht.

2.9 Perspectiefformulier

Het Perspectiefformulier geeft inzicht in de voortgang van het begeleidingstraject. Wanneer daar aanleiding toe is, kan een Herindicatie worden gesteld. De nieuwe Indicatie kan gelijk zijn aan de voorgaande Indicatie, maar ook leiden tot een lichtere of zwaardere ondersteuning en/of inhoudelijke aanpassing van de ondersteuning (bijvoorbeeld een ander leefgebied).

Om de besproken monitoring doeltreffend te kunnen uitvoeren, is het belangrijk dat de Evaluatie gebaseerd is op de leefgebieden en de daarbinnen gestelde begeleidingsdoelen. 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.

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 met de daaraan gekoppelde begeleidingsdoelen;
3. de voortgang/resultaten die in de aflopende indicatieperiode zijn bereikt in het begeleidingsproces;
4. Handtekening van de Cliënt en de zorgaanbieder.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om Perspectiefformulieren, die niet voldoen aan de bovengenoemde criteria, terug te sturen naar de Opdrachtnemer.

3. Maatwerkvoorzieningen, aanvullende aandachtspunten

3.1 Doorleveren Begeleiding

Het is van groot belang dat een Herindicatie tijdig wordt gemeld. Alleen in situaties waarbij de Opdrachtgever de Herindicatie niet tijdig heeft afgegeven, mag de zorg gecontinueerd worden tot uiterlijk 6 weken na einddatum van de Indicatie. Hiervoor geldt dat Opdrachtnemer tijdig, uiterlijk 6 weken voor afloop van de indicatiedatum, een verzoek tot Herindicatie heeft gedaan en voldoet aan de gestelde voorwaarden, waaronder het Perspectiefformulier. Indien aan de gestelde voorwaarden is voldaan, kan de nieuwe Indicatie met terugwerkende kracht worden aangesloten op de oude Indicatie.

3.2 Afwezigheid Cliënt

Voor bekostiging in een Maatwerkvoorziening **Beschermd Wonen** moet een Cliënt daadwerkelijk aanwezig zijn in de woonvorm. Als een Cliënt tijdelijk afwezig is kan die afwezigheid in enkele gevallen bekostigd worden.

De periode van tijdelijke afwezigheid begint op de eerste dag na afwezigheid bij de woonvorm of bij het woonadres en eindigt op de dag vóór de terugkomst. De maximale termijn hiervoor is dertien aaneengesloten weken. De genoemde termijn kan door de Gemeente (schriftelijk) worden verlengd. In alle gevallen van tijdelijke afwezigheid wordt binnen drie werkdagen contact gezocht met het Wmo-loket en wordt de startdatum van de afwezigheid genoteerd.

Afwezigheid wordt bekostigd indien:

- 1 Een Cliënt tijdelijk is opgenomen of op een andere locatie van de huidige zorgaanbieder verblijft voor:
 - Tijdelijk verblijf in een time-out voorziening;
 - Gespecialiseerde ggz;
 - Gespecialiseerde verslavingszorg;
 - Medisch-specialistische zorg.
2. Bij afwezigheid vanwege detentie.
3. Bij afwezigheid door vakantie:

Afwezigheid in verband met vakantie wordt vergoed volgens het tarief behorend bij de Indicatie van de betreffende Cliënt. De aanbieder blijft tijdens vakantie verantwoordelijk voor het leveren van Begeleiding en het beschikbaar stellen van een budget voor voeding.

Voor bekostiging van een Maatwerkvoorziening **Beschermd Thuis** moet een Cliënt daadwerkelijk verblijven in de woning. Alleen als een Cliënt tijdelijk afwezig is door een van bovenstaande redenen, kan worden gefactureerd op basis van werkelijk geleverde zorg per etmaal. Dit betreft met name begeleidingstaken gericht op een soepele overgang. Bij opname is de organisatie waar de Cliënt verblijft, primair verantwoordelijk voor de Begeleiding aan de Cliënt.

3.3 Overdracht Cliënt

Wanneer een Cliënt instroomt vanuit een andere aanbieder, dan wel uitstroomt naar een andere aanbieder, vindt zorgvuldige overdracht tussen aanbieders plaats. Aanbieders spannen zich in om een warme overdracht te bewerkstelligen. Zorgvuldige overdracht vindt

ook plaats wanneer een Cliënt instroomt vanuit een ander wettelijk kader, dan wel uitstroomt naar een ander wettelijk kader. Binnen de kaders van de privacyregelgeving vindt uitwisseling van gegevens plaats.

Opdrachtnemer spant zich in om toestemming van de Cliënt te verkrijgen om zijn/haar gegevens te delen.

3.4 Niet leveren zorg

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

Om het niet kunnen leveren van Beschermd Thuis 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 ondersteuning 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. U wijst de Cliënt op een 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 Opdrachtnemer om na te gaan of deze de Cliënt de zorg kan leveren. Kan de nieuwe Opdrachtnemer dit leveren, dan neemt de huidige Opdrachtnemer contact op met het Wmo-loket. Er wordt aangegeven wat de reden is van de overdracht en de ingangsdatum van wijziging. Pas wanneer een Cliënt wordt aangenomen door een zorgorganisatie valt deze onder de verantwoordelijkheid van de betreffende organisatie.

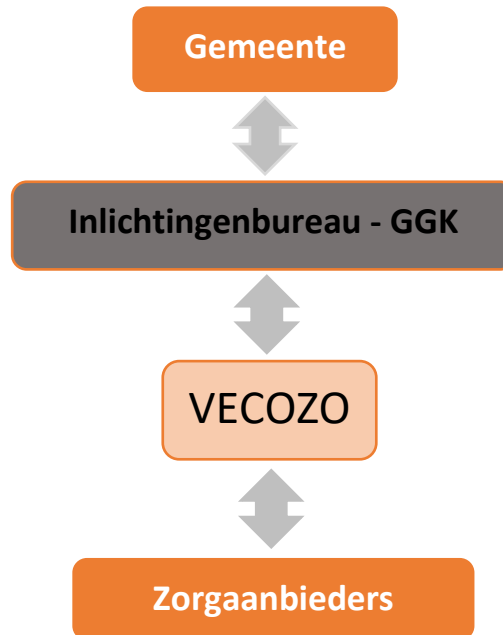
3.5 Buitenregionale plaatsing/Tijdelijk verblijf

Hiervan is sprake als een Cliënt uit een andere Gemeenten dan Veenendaal bewust tijdelijk in een accommodatie in Veenendaal verblijft. "Tijdelijk verblijf" is een verblijf korter dan 1 jaar, waarbij vanaf het begin de intentie aanwezig is om de Cliënt te laten terugkeren naar de Gemeente van herkomst. De Gemeente van herkomst financiert in dit geval de plek voor de Cliënt.

In het geval van een verzoek tot Buitenregionale plaatsing stemt de Opdrachtnemer vooraf af met de Gemeente Veenendaal over deze plaatsing.

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 Overeenkomst 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 als deze code wijzigt, dient deze aanpassing 2 maanden van tevoren 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 Eigen bijdrage 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. Zie voor informatie <https://informatiemodel.istandaarden.nl/Landing/>

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	Product code	Toelichting	Productomschrijving	Tarief-eenheid	Tarief 2022 (€/tarief-eenheid)
15	15A50	Perceel 2	Beschermd Wonen middel	Etmaal	167,41
15	15A54	Perceel 2	Beschermd Wonen zwaar	Etmaal	200,25
15	15A58	Perceel 2	Beschermd Wonen Intensief	Etmaal	221,95
15	15A02	Perceel 1	Arrangement 1 exclusief dagbesteding	Etmaal	117,28
15	15A10	Perceel 1	Arrangement 1 inclusief dagbesteding	Etmaal	144,75
15	15A08	Perceel 1	Arrangement 2 exclusief dagbesteding	Etmaal	175,04
15	15A11	Perceel 1	Arrangement 2 inclusief dagbesteding	Etmaal	202,52
15	15A09	Perceel 1	Arrangement 3 exclusief dagbesteding	Etmaal	216,54
15	15A12	Perceel 1	Arrangement 3 inclusief dagbesteding	Etmaal	244,02
15	15X07	Perceel 1	Ouder-kindtoelage	Etmaal	20,78
15	10A12	Perceel 2	Beschermd Thuis Arrangement 1	Etmaal	71,31
15	10A15	Perceel 2	Beschermd Thuis Arrangement 2	Etmaal	117,15
15	15T01	Perceel 1	Beschermd Thuis Arrangement 1 Etmaal	Etmaal	70,74
15	15T02	Perceel 1	Beschermd Thuis Arrangement 2 Etmaal	Etmaal	115,19

4.4 Tarieven

In de voorgaande tabel zijn de tarieven 2021 opgenomen van de Maatwerkvoorzieningen. Alle Opdrachtnemers zullen jaarlijks een indexatiebrief ontvangen met de verwachte tarieven van het volgende jaar, onder voorbehoud van besluitvorming door de gemeenteraad.

4.5 Declaratie

Declaraties worden ingediend via het iWmo-Berichtenverkeer met daarbij de volgende richtlijnen:

- Opdrachtnemer hanteert bij declaratie de in de toewijzing verstrekte Productcode, in lijn met de Productcodelijst, met de daarin vermelde tarieven per product per eenheid. Zie voor meer informatie 4.3.
- Declaratie gebeurt in alle gevallen op basis van het werkelijk geleverde etmalen zorg. Voor het tarief per etmaal geldt dat de prestatie 1x per dag kan worden gedeclareerd.
- Alleen tijd van de zorgprofessional besteed aan contact met de Cliënt kan worden gedeclareerd. Direct cliëntgebonden tijd kan face-to-face-contact zijn of 'op afstand' plaatsvinden (telefonisch, screen-to-screen).

- d) 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 gedeclareerd.
- e) U dient uiterlijk binnen een maand na afloop van de maand waarin de zorg is geleverd, te declareren.
- f) Het declaratiebericht (iWmo 323) is de enige declaratie die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever stuurt voor geleverde zorg.
- g) Partijen komen overeen dat het bericht 'Declaratie' 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.
- h) Indien Opdrachtgever een declaratieregule afkeurt, dan wordt de afgekeurde regel door Opdrachtnemer expliciet gecrediteerd en indien nodig vervolgens gecorrigeerd aangeleverd.
- i) Betaling van goedgekeurde declaratieregels vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van het declaratiebericht.

Berichtenverkeer iWmo Declaratie 323/325

Binnen het gebruik van het Berichtenverkeer is gebruik van het declaratiebericht de standaard. Een declaratiebericht kan bestaan uit meerdere declaratieregels. Goedkeuring of afkeuring vindt plaats op regelniveau, niet op het niveau van het totale bericht. Goedkeuring van een declaratieregule betekent akkoord van Opdrachtgever, zodat betaald gaat worden. Afgekeurde declaratieregels kunnen door Opdrachtnemer gecorrigeerd opnieuw ingediend worden. Als een declaratieregule goedgekeurd en betaald is, maar achteraf incorrect blijkt te zijn, moet deze in zijn geheel gecrediteerd worden en gecorrigeerd opnieuw ingediend worden. Standaardbetaaltermijn is maximaal 30 kalenderdagen, na versturing van het retourbericht door Opdrachtgever.

Proces:

- De zorgaanbieder stuurt de Gemeente een declaratiebericht: **323D**
- De Gemeente stuurt een retourbericht: **325D**

Inhoud bericht:

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

5. Eigen bijdrage

5.1 Abonnementstarief Beschermd Thuis

Vanaf 1 januari 2020 is het Abonnementstarief van toepassing. Iemand die gebruik maakt van een Wmo-voorziening, uitgezonderd Beschermd Wonen, betaalt een vast bedrag per maand. 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/>.

5.2 Eigen Bijdrage Beschermd Wonen

Voor de Wmo-voorziening Beschermd Wonen dient door de Cliënt per maand een Eigen bijdrage betaald te worden. De hoogte van de bijdrage wordt vastgesteld en geïnd door het Centraal Administratie Kantoor (CAK). De hoogte van de (maximale) periodebijdrage is afhankelijk van het verzamelinkomen van twee jaar geleden en het eventuele vermogen uit box 3, grondslag sparen en beleggen.

Het aanleveren van de gegevens voor het opleggen van de Eigen bijdrage of het Abonnementstarief verloopt via het iWmo-Berichtenverkeer tussen de Gemeente en het CAK.

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.

De toegang door in te loggen in WmoNed is nodig voor het uploaden van relevante documenten, zoals een aanmeldformulier en de Evaluatie. En ook van belang voor het kunnen uitwisselen van notities in de beveiligde omgeving.

6.2 Accounts

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

Attentie: Vanwege de zorgvuldigheid en veiligheid 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

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 (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 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 Overeenkomst zullen extra hierop gerichte gesprekken worden georganiseerd (zie ook Artikel 15 van de Overeenkomst).

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.

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), gepaard meteen voorstel wanneer dit wel haalbaar is.

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

7.4 Geschillen

In het geval van een geschil tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij de uitvoering en/of interpretatie van de Overeenkomst zullen extra hierop gerichte gesprekken worden georganiseerd (zie ook Artikel 15 van de Overeenkomst).

7.5 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 en de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

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 toezichhoudend 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 schadelijk 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 Opdrachtnemers 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 schadelijk gevolg voor - of de dood van een Cliënt heeft geleid.

d) Openbaarmaking rapporten

Vanaf 2021 worden alle rapporten van het kwaliteitstoezicht openbaar gemaakt via www.toezichtwmo.nl. Hiervoor heeft GGDrU een protocol openbaarmaking opgesteld (zie ook artikel 1:3 van de Awb). Rapporten naar aanleiding van signalen en calamiteiten worden niet openbaar gemaakt. De link naar het "Regionaal kader handhaving op kwaliteit bij professionele Wmo-dienstverlening" is hieronder te vinden:

[Gemeenteblad 2021, 209541 | Overheid.nl > Officiële bekendmakingen \(officielebekendmakingen.nl\)](#)

e) Contactgegevens toezichthouder Wmo

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 wмотoezicht@ggdru.nl of via het [meldingsformulier](#). 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.

Voor de werkwijze van de GGDrU van het kwaliteitstoezicht, zie

<https://www.ggdru.nl/zorgprofessionals/toezicht-wmo/werkwijze-kwaliteitstoezicht-wmo>

9. Veilig delen van persoonlijke gegevens

9.1 Notities in WmoNed

Het op veilige wijze uitwisselen van informatie met persoonlijke gegevens is mogelijk via WmoNed. Dit kan door gebruik te maken van 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 teams 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 worden gedeeld. Via de onderstaande link is meer informatie te vinden over het gebruik van Zivver.

[Veilig e-mailen met Zivver](http://www.zivver.com/nl/) (www.zivver.com/nl/)

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 zijn aan de inhoud van het inkoopcontract. Bij wijziging van contactpersonen worden deze gegevens aangepast en doorgegeven aan de andere partij.

10.1 Contactgegevens Opdrachtgever

Gemeente Veenendaal		
Algemeen	Telefoon	0318 538 538
Accounthouder Wmo	Elma Stel	0318 538 008
Beleidsadviseur Beschermd Wonen en Beschermd Thuis	Christa Visser en Fiona Blom	0318 538 371
	E-mail	Wmo-immaterieel@veenendaal.nl
Contractmanager Wmo (a.i.)	Andres Peña Rivera	
	Telefoon	06 -11447926
	E-mail	Wmo-immaterieel@veenendaal.nl
Casuïstiek en Indicaties	Wmo-loket	
	Telefoon	0318 538 519
	E-mail	Wmo-loket@veenendaal.nl
Declaratie	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 bij ons bekende emailadres.*

10.2 Contactgegevens Opdrachtnemer

Bereikbaarheid

Opdrachtnemer is zowel telefonisch als digitaal bereikbaar voor Opdrachtgever op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur voor alle voorkomende vragen en meldingen.

Continuïteit en overleg zijn belangrijk. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen voor een vast contactpersoon voor overleg over uitvoeringszaken en regelen vervanging bij ziekte en/of verlof van deze vaste contactpersoon.

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 wijziging

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 behoudt zich, als Opdrachtgever, het recht voor om dit Bedrijfsvoeringsprotocol aan te passen naar aanleiding van wijzigingen zoals de werkwijze en wetgeving. Deze (voorgenomen) wijzigingen worden actief naar alle Opdrachtnemers gecommuniceerd.

Bijlage 1 Perspectiefformulier



Veenendaal maakt
plaats voor jou

In het Integraal beleidskader Sociaal Domein 2020-2023 van Veenendaal worden 5 uitgangspunten genoemd:

1. Iedereen is naar vermogen maatschappelijk actief;
2. Ondersteuning is gericht op het stimuleren van de eigen kracht van inwoners en hun netwerk;
3. Waar nodig bieden we (passende) ondersteuning aan inwoners;
4. Voor ondersteuning aan inwoners op meerder leefgebieden boeken we winst door verbinding;
5. We voeren regie op de resultaten van ondersteuning.

Het verzoek om dit formulier in te vullen en tijdig aan te leveren in WmoNed.

Cliëntgegevens
<i>Naam:</i>
<i>Adres:</i>
<i>Geboortedatum:</i>
<i>Huidig telefoonnummer:</i>
<i>Huidig emailadres:</i>
<i>Contactpersoon (indien van toepassing)</i>
<i>Naam:</i>
<i>Telefoonnummer:</i>
<i>Emailadres:</i>

Gegevens begeleider
<i>Naam begeleider:</i>
<i>Zorgaanbieder:</i>
<i>Telefoonnummer begeleider:</i>
<i>Emailadres begeleider:</i>
<i>Werkdagen en bereikbaarheid:</i>

Huidige Cliënt situatie
<i>Zijn er nog belangrijke veranderingen in de situatie van de cliënt sinds de laatste indicatiestelling?</i>

Welke doelen zijn al bereikt?

(Zie voor de doelen de Opdrachtbevestiging bij de beschikking)

Hoe is er aan de doelen gewerkt?

Welke doelen vragen nu nog om ondersteuning?

Formuleer SMART doelen.

Wat is de tijdsplanning om alle doelen bereikt te hebben?

Afschalen zorg

Beschrijf de mogelijkheid om af te schalen naar uitstroom, andere zorg of waarom dit niet mogelijk is

Eventuele aanvullingen

Verklaring en akkoord

Datum:

Ik verklaar dat ook mijn cliënt akkoord is met de invulling van dit formulier.

Naam begeleider: