

ADMINISTRATIE PROTOCOL
Gemeente Zoetermeer
Huishoudelijke Ondersteuning
WMO 2021

(versie 5, d.d. 01-06-2024)

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
2. Omschrijvingen van huishoudelijke ondersteuning	6
2.1 Huishoudelijke ondersteuning naar categorie	6
2.2 Huishoudelijke ondersteuning 1	7
2.2.1 Zwaar schoonmaakwerk	7
2.2.2 Licht schoonmaakwerk.....	7
2.2.3 Wasverzorging	8
2.3 Huishoudelijke ondersteuning 2:	9
2.4 Huishoudelijke ondersteuning 3	9
2.5 Kindzorg.....	10
2.6 Boodschappen.....	10
2.7 Gebruikelijke Zorg	10
2.8 Normenkader HO	11
3. Administratief proces, ondersteuningsproducten, codes en indicering.....	12
3.1 Administratief proces	12
3.1.1 Zorgplan	12
3.1.2 Gespreksverslag	12
3.1.3 Zorgovereenkomst	12
3.2 De ondersteuningsproducten	13
3.3 De productcodes	13
3.4 Indicering	13
3.5 Eigen bijdrage.....	14
4. Declaratieprotocol	15
4.1 Algemeen: de werkwijze	15
4.2 Werkwijze bij declareren via 323-bericht.....	15
4.2.1 Werkwijze declaratiebericht retour (325-bericht)	15
4.2.2 Werkwijze correcties op declaraties.....	15
4.3 Start en einde ondersteuning	15
4.3.1 Start ondersteuning	15
4.3.2 Spoedmelding Huishoudelijke ondersteuning	16

4.3.3	Spoedmelding maaltijdvoorziening	16
4.3.4	Einde ondersteuning	16
4.3.5	Tijdelijk geen ondersteuning	17
4.3.6	Overstappen.....	18
4.3.7	Herindicatie	18
4.3.8	Overzetten van de zorg op de partner	18
4.3.9	WLZ	18
4.4	Levering ondersteuning door Contractant	19
4.5	Aanlevering declaraties door Contractant	19
4.6	Controle declaraties en voorlopige afrekening	21
4.7	Reactie op uitval door Contractant	22
4.8	Definitieve afrekening van Contractant	22
4.9	Achterafcontroles.....	23
4.10	Relatie gemeente met hoofdaannemer en onderaannemer	23
5.	iWmo	24
5.1	iWmo.....	24
5.2	Type berichten en processchema iWmo	24
5.3	Randvoorwaarden	25
6.	Overlegstructuur.....	25
6.1	Accountgesprekken	25
6.2	Ontwikkeltafel	25
6.3	Netwerkoeverleg.....	25
7.	Verantwoording	26
7.1	Kwartaal rapportages	26
7.2	Accountantsverklaring	26
7.3	Jaarverslag	26
7.4	Urenverantwoording	26
8	Overige bepalingen	27
8.1	Continuïteit vakantieperiode	27
8.2	Wachttijst:	27
8.3	SROI	27

8.4	Klachten	27
8.5	Calamiteiten/incidenten	27
8.6	Klanttevredenheid	27
9	Bijlagen:	28
	MELDINGFORMULIER SPOED MAALTIJDVOORZIENING	28
	Logboek	30
	Uitvoering SROI	31
	Communicatie bij calamiteiten	33
	Format Zorgplan	34
	Format klachtenrapportage	35
	Format kwartaalrapportage	36
	Spoedformulier Huishoudelijke Ondersteuning	37

1. Inleiding

Dit protocol beschrijft de administratieve afspraken tussen de Contractanten huishoudelijke ondersteuning en de gemeente Zoetermeer voor de raamovereenkomst Huishoudelijke Ondersteuning. Hieronder wordt verstaan de Huishoudelijke Ondersteuning categorie 1, 2 ,3, Kindzorg en Maaltijdvoorziening.

Dit protocol vervangt niet de gemaakte afspraken in de raamovereenkomst Huishoudelijke Ondersteuning.

Het protocol moet worden beschouwd als een werkdocument bij de raamovereenkomst huishoudelijke ondersteuning tussen Contractant en de gemeente Zoetermeer. De gemeente Zoetermeer behoudt zich nadrukkelijk het recht voor op het aanbrengen van wijzigingen. Aan dit document kunnen door andere partijen geen rechten worden ontleend.

Uitgangspunt voor de administratieve afspraken is het gebruik van iWmo-standaard. De basis voor de berichtenuitwisseling in dit protocol is het iWmo-berichtenverkeer versie 3.2. Dit berichtenverkeer is voor de volgende berichten technisch operationeel: WMO301, WMO302, WMO323, WMO325, WMO305, WMO306, WMO307, WMO308.

Indien in het protocol iets niet correct opgenomen is of u als Contractant vragen heeft, meldt deze dan bij de contractmanager Wmo.

2. Omschrijvingen van huishoudelijke ondersteuning

2.1 Huishoudelijke ondersteuning naar categorie

De gemeente Zoetermeer werkt met het HHM normenkader. Het normenkader helpt om helder te maken welke activiteiten als noodzakelijk worden geacht voor een schoon en leefbaar huis en dat het niveau van ondersteuning kan afwijken van de persoonlijke standaard van een inwoner.



Schoon en leefbaar huis: een huis is schoon en leefbaar indien het normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen.

Schoon staat voor: een basishygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen. De nadruk ligt op het voorkomen van gezondheidsrisico's. Indien huishoudelijke ondersteuning is ingeschakeld en de woning daarna alsnog bevuild wordt door inwoners, betekent dit niet automatisch dat er extra schoongemaakt moet worden. Inwoners zijn zelf ook deels verantwoordelijk voor het voorkomen van vervuiling in huis.

Leefbaar staat voor: opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.



Gemiddelde cliëntsituatie:

- Een huishouden met 1 of 2 volwassenen zonder thuiswonende kinderen;
- wonend in een zelfstandige huisvestingssituatie, gelijkvloers of met een trap;
- de cliënt kan de woning dagelijks op orde houden (bijvoorbeeld aanrecht afnemen, algemeen opruimen) zodat deze gereed is voor de schoonmaak;
- de cliënt heeft geen mogelijkheden om zelf bij te dragen aan de activiteiten die moeten worden uitgevoerd;
- er is geen ondersteuning vanuit mantelzorgers, netwerk en vrijwilligers bij activiteiten die moeten worden uitgevoerd;
- er zijn geen beperkingen of belemmeringen aan de orde bij de cliënt die maken dat de woning extra vervuult of dat de woning extra schoon moet zijn;
- de woning heeft geen uitzonderlijke inrichting en is niet extra bewerkelijk of extra omvangrijk.

2.2 Huishoudelijke ondersteuning 1

Resultaat “Schoon en leefbaar huis”
Basis cliëntsituatie, overname van zware en lichte schoonmaakwerkzaamheden

125 m/week

Woonruimten						
Schoon en leefbaar huis	 Woonkamer	 Slaapkamer(s)	 Keuken	 Badkamer en toilet	 Hal	
Categorie schoonmaakactiviteiten	Afnemen nat en droog 	- Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter - Deuren/dourposten nat afdoen incl. dourlichten - Zitmoebels afnemen (droog/nat) - Radiatoren reinigen	- Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter - Deuren/dourposten nat afdoen incl. dourlichten - Radiatoren reinigen	- Douren/dourposten nat afdoen incl. dourlichten - Radiatoren reinigen	- Douren/dourposten nat afdoen incl. dourlichten - Radiatoren reinigen	- Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter - Deuren/dourposten nat afdoen incl. dourlichten - Radiatoren reinigen
	Stofzuigen en dweilen 	- Stofzuigen - Dweilen	- Stofzuigen - Dweilen			- Stofzuigen - Dweilen - Trap stofzuigen (binnenshuis)
	Ramen en gordijnen 	Ramen binnenzijde wassen	Ramen binnenzijde wassen	Ramen binnenzijde wassen	Ramen binnenzijde wassen	
	Bed verschonon 		- Bed verschonon - Matras draaien			
	Koukon schoonmaken 		- Koukonblok en -apparatuur (buitenzijde) - Afval opruimen - Koukonkastjes (binnenzijde) - Koelkast (binnenzijde) - Oven/magnetron - Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooit) - Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - Bovenkant koukonkastjes - Tegelwand (los van koukonblok)			
	Sanitair schoonmaken 			- Badkamer schoonmaken (incl. stofzuigen en dweilen) - Toilet schoonmaken - Tegelwand badkamer afnemen		
	Opruimen 	Opruimen	Opruimen			

Tabel 1. Activiteiten benodigd voor een schoon en leefbaar huis.

2.2.1 Zwaar schoonmaakwerk

Stofzuigen

Schrobben, dweilen en soppen: sanitair en keuken

Bedden opmaken/verschonon

Opruimen huishoudelijk afval

2.2.2 Licht schoonmaakwerk

Afwassen (handmatig of machine in-/uitruimen) indien geen maaltijdvoorbereiding is geïndiceerd

Hand en spandiensten

Opruimen

Stof afnemen/ragen

Bedden opmaken

Factoren minder ondersteuning:

Eigen mogelijkheden cliënt en/of netwerk (bijvoorbeeld zelf uitvoeren licht schoonmaakwerk)
- 15 minuten

Factoren meer ondersteuning:

- *Beperkingen en belemmeringen client*
Enig extra ondersteuning of + 30 minuten
Veel extra ondersteuning + 60 minuten
- *Samenstelling van het huishouden en kenmerken van de woning* + 30 minuten
- *Extra kamer 'in gebruik'* + 18 minuten

De definities hiervan zijn terug te lezen in de beleidsregels van gemeente Zoetermeer.

Taken die niet onder de huishoudelijke ondersteuning vallen:

- Verzorgen van huisdieren wordt niet geïndiceerd.
- Tuinwerkzaamheden worden niet geïndiceerd.
- Ramen lappen buitenzijde wordt niet geïndiceerd.

2.2.3 Wasverzorging

Overname was	1 pers. 35 min./week
Overname was	2 pers. 43 min./week
Overname strijk (1 of 2-p)	20 min./week
Kleding en linnengoed sorteren en wassen in wasmachine	
Centrifugeren, ophangen, afhaken	
Was drogen in droogmachine	
Vouwen, strijken (alleen bovenkleding), opbergen	
Ophangen/afhaken wasgoed	

Factoren minder ondersteuning:

Eigen mogelijkheden cliënt of netwerk - 17 minuten

Factoren meer ondersteuning:

Extra wasmachine / week t.g.v. beperkingen en belemmeringen cliënt + 16 minuten
Bijvoorbeeld: bedlegerig, overmatige transpiratie, incontinentie, speekselverlies.

2.3 Huishoudelijke ondersteuning 2: Regie/organisatie OF Advies, Instructie en voorlichting (AIV)

Huishoudelijke ondersteuning 2 bestaat uit twee componenten: Huishoudelijke ondersteuning 1 plus het plannen/organiseren van huishoudelijke activiteiten.

Regie/organisatie		30 min./week
	Administratieve werkzaamheden t.b.v. client	
	Organisatie huishoudelijke activiteiten	
	Plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden	
	Formuleren doelen/bijstellen doelen met betrekking tot het huishouden	
	Helpen handhaven/verkrijgen/herkrijgen structuur in het huishouden	
	Helpen handhaven vergroten van zelfredzaamheid m.b.t. budget	
Advies, Instructie en Voorlichting (AIV) (6 weken) AIV is tijdelijk van aard, maximaal 6 weken, om cliënten bepaalde vaardigheden aan te leren, zodat zij in het vervolg de huishoudelijke taken weer (deels) zelf op kunnen pakken.		Max. 90 min./week
	Instructie omgaan met hulpmiddelen	
	Instructie licht huishoudelijk werk	
	Instructie textielverzorging	
	Formuleren doelen/bijstellen doelen met betrekking tot het huishouden	

2.4 Huishoudelijke ondersteuning 3: huishoudelijke werkzaamheden en organisatie van een ontregeld huishouden als gevolg van psychische problemen, een verstandelijke beperking of een combinatie van problemen

Deze maatwerkvoorziening wordt slechts verleend als de beperkingen van de cliënt zich uitsluitend richten op problemen bij de regie over het huishouden en er daarnaast geen andere beperkingen zijn. Voor ondersteuning bij een ontregeld huishouden wordt altijd een tijdelijke indicatie afgegeven. De indicatie heeft dan betrekking op het verrichten van schoonmaakwerk waarmee de regie over het huishouden wordt overgenomen omdat het (tijdelijk) ontregeld is.

Het doel van deze maatwerkvoorziening is gericht op het terugbrengen van de indicatie naar de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning 2 of het zelf weer kunnen oplossen. Afhankelijk van de ernst van de situatie of de complexiteit kan er gekozen worden tussen huishoudelijke ondersteuning 2 of 3. Bij zeer complexe situaties wordt huishoudelijke ondersteuning 3 ingezet.

Huishoudelijke ondersteuning 3 bestaat uit de componenten Huishoudelijke ondersteuning 1 en Huishoudelijke ondersteuning 2, aangevuld met:

Zorg afstemmen met andere zorgverleners
Opstellen of bijstellen van een zorgplan
Eenvoudige psychosociale begeleiding, tevens observeren

2.5 Kindzorg

Opvang of verzorging van kinderen/volwassen huisgenoten. Dit is maatwerk en duurt in de basis maximaal drie maanden. Doel van de inzet is het terugbrengen van de indicatie naar huishoudelijke ondersteuning 2 of het weer zelf kunnen oplossen.

Kindzorg wordt ingezet wanneer de ouder/verzorger tijdelijk de verzorging van het kind niet meer zelf kan, bijvoorbeeld bij revalidatie na een ziekenhuisopname. Dit is maximaal drie maanden, maar wel afhankelijk van de prognose van herstel en afhankelijk van de situatie worden de uren bepaald. Het gaat o.a. om het opstaan: aankleden, wassen, naar school gaan, ophalen, eten geven, naar bed brengen. Het zijn de verzorgende taken, er is geen sprake van oppastaken/opvoedtaken. Dit blijft bij de ouder/verzorger.

In de basis wordt kindzorg ingezet als Huishoudelijke ondersteuning 2, soms is 3 nodig.

NB: halen/brengen van en naar school kan onder kindzorgvallen. Aansprakelijkheid speelt alleen bij de situatie dat er tijdens het halen/brengen een ongeval plaatsvindt. De aansprakelijkheid ligt altijd bij de werkgever. Wanneer er schade veroorzaakt wordt in de tijd van de baas, is de werkgever verantwoordelijk.

Afronding van het aantal minuten

De indicatie wordt afgerond naar hele/halve uren naar inschatting van het College naar boven of beneden. Dit is dus maatwerk.

Indicatieprotocol

Voor de bepaling van de hoogte van de indicatie wordt het HHM protocol gebruikt.

2.6 Boodschappen:

Binnen het huidige contract huishoudelijk ondersteuning valt niet het doen van de boodschappen. Inwoners kunnen gebruik maken van online boodschappen bestellen en eventueel van de vrijwillige boodschappendienst Zoetermeer, uitgevoerd door het UVV: <https://uvv-zoetermeer.nl/bodschappendienst>

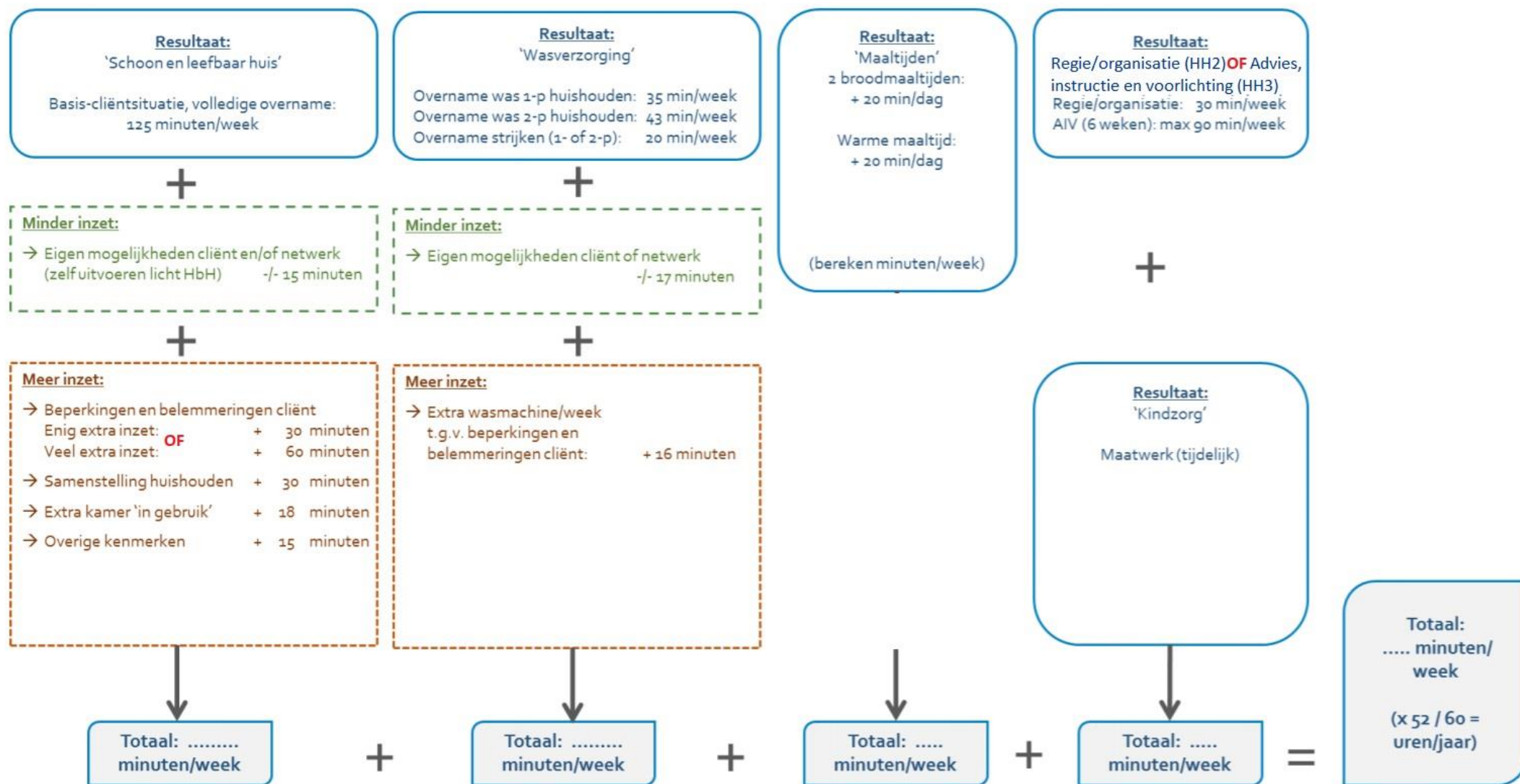
2.7 Gebruikelijke Zorg

Als de aanvrager een partner en/of thuiswonende kinderen heeft, dan wordt er vanuit gegaan dat de partner en/of thuiswonende kinderen, afhankelijk van hun psychosociaal functioneren en leeftijd, een bijdrage kunnen leveren aan de huishoudelijke taken.

- Kinderen tot 5 jaar leveren geen bijdrage aan de huishouding.
- Kinderen tussen de 5 en 12 jaar kunnen worden betrokken bij lichte huishoudelijke werkzaamheden, zoals opruimen, tafel dekken/afruimen, afwassen/afdrogen, boodschap doen, kleding in de wasmand gooien.
- Kinderen vanaf 13 jaar kunnen, naast bovengenoemde taken, hun eigen kamer op orde houden, dus rommel opruimen, stofzuigen, bed verschonen.
- Taken vanaf 18 jaar: van een volwassen gezonde huisgenoot wordt verwacht dat deze alle huishoudelijke taken kan overnemen.

2.8 Normenkader HO

Normenkader Huishoudelijke Hulp (in minuten per week)



3. Administratief proces, ondersteuningsproducten, codes en indicering

3.1 Administratief proces

Na de indicatiestelling door de gemeente Zoetermeer wordt de Cliënt middels een iWmo301 bericht aangemeld bij een Contractant. Deze neemt binnen 5 werkdagen contact op met de Cliënt om een afspraak te maken voor een intake. Deze intake wordt gebruikt om de situatie in kaart te brengen en er volgen werkafspraken met de Cliënt, welke in een zorgplan worden vastgelegd. Binnen 20 werkdagen na aanmelding wordt de hulp ingezet.

3.1.1 Zorgplan

In het zorgplan worden de werkzaamheden per ruimte (alleen de dagelijkse gebruiksruidten) opgenomen met de daarbij behorende frequentie. Deze werkzaamheden worden verder verdeeld naar de volgende indeling:

Werkzaamheden door de klant zelf	Werkzaamheden door de mantelzorger of netwerk	Werkzaamheden hulp samen met de klant	Werkzaamheden die overgenomen worden door de hulp

Dit zorgplan is op te vragen door de Gemeente. Het zorgplan wordt opgesteld conform het format, zie bijlage in dit protocol.

Binnen 20 werkdagen na aanmelding wordt de hulp ingezet.

Vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst gaat deze werkwijze gelden.

3.1.2 Gespreksverslag

Het gespreksverslag is een verslag wat de Wmo-consulent maakt nadat het vraag verhelderend gesprek is gevoerd met de Cliënt. Het Gespreksverslag is een samenvatting van het gesprek met daarin een duidelijke omschrijving waarvoor ondersteuning noodzakelijk is en wat Cliënt zelf kan. Het Gespreksverslag wordt, als de Cliënt daarvoor kiest, naar de Cliënt gestuurd. Contractant kan het Gespreksverslag bij Client inzien.

Dit verslag moet verplicht aangemaakt worden en zoveel mogelijk gestuurd worden naar de client. De consulent stelt het gespreksverslag op, print deze en stuurt deze naar de client.

3.1.3 Zorgovereenkomst

Contractant leggen alle relevante specifieke afspraken inzake de huishoudelijke ondersteuning en de dienstverlening vast in een zorgovereenkomst met de Cliënt. De zorgovereenkomst maakt Contractant op in tweevoud waarna Contractant en Cliënt ondertekenen

Informatie aan Client: Contractant levert bij aanvang van de dienst aan de Cliënt, de Cliënt in ieder geval de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands:

- (a) de wijze van uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning;
- (b) het afzeggen van de huishoudelijke ondersteuning;
- (c) het weigeren en stopzetten van de huishoudelijke ondersteuning;
- (d) ARBO richtlijnen voor de inzet van hulpen zodat de Cliënt duidelijk weet wat deze wel of niet van de hulp mag verwachten.
- (e) klachtenregeling in overeenstemming met de Wet Klachtrecht Cliënten in de Zorgsector;
- (f) een algemeen telefoonnummer, een e-mailadres en een spoedtelefoonnummer voor snelle en adequate ondersteuning in noodsituaties.

Afzeggen: Contractanten mogen uren naar eigen inzicht in rekening brengen bij de Cliënt als deze niet tijdig afspraken afzegt. Contractant kan zelf in zijn algemene leveringsvoorwaarden of de zorgovereenkomst bepalen wat zij verstaan onder "niet tijdig".

3.2 De ondersteuningsproducten

De volgende ondersteuningsproducten worden gehanteerd:

- Huishoudelijke ondersteuning categorie 1 (HO1)
- Huishoudelijke ondersteuning categorie 2 (HO2)
- Huishoudelijke ondersteuning categorie 3 (HO3)
- Maaltijdvoorziening
- Kindzorg

3.3 De productcodes

Onderstaand wordt in een tabel weergegeven hoe de gecontracteerde producten (HO1, HO2, HO3, maaltijdvoorziening en kindzorg) zich verhouden tot de productcodes voor het iWmo berichtenverkeer. Zowel gemeente Zoetermeer als de Contractant zal op deze manier de gecontracteerde voorzieningen registreren in hun systemen.

Voorziening	Productcategorie	Productcode	Eenheid	Frequentie
Huishoudelijke ondersteuning categorie 1	01	01A04	minuten	totaal binnen geldigheidsduur beschikking
Huishoudelijke ondersteuning categorie 2	01	01A05	minuten	totaal binnen geldigheidsduur beschikking
Huishoudelijke ondersteuning categorie 3	01	01A06	minuten	totaal binnen geldigheidsduur beschikking
Maaltijdvoorziening (excl. HH)	05	05A07	minuten	totaal binnen geldigheidsduur beschikking
Kindzorg	01	01A00	minuten	totaal binnen geldigheidsduur beschikking

Alle indicaties zullen worden afgegeven in minuten met de productcode (01A04, 01A05, 01A06, 05A07 en 01A00).

In de beschikking richting de cliënt wordt de inschatting in uren per week gecommuniceerd, zodat de cliënt een realistische verwachting heeft van de te leveren zorg.

Bijvoorbeeld: U heeft een indicatie van 108 uur per jaar. Er wordt daarvan gemiddeld 2 uur per week ingezet op initiatief van de DV.

Er kunnen geen rechten ontleend worden door client aan uren die niet geleverd zijn als gevolg van ziekte/ vakantie van zowel hulp als klant.

3.4 Indicering

In onderstaande tabel wordt de aanduiding van de omvang van de te leveren ondersteuning weergegeven, uitgedrukt in volume, eenheid en frequentie.

Volume = **totale aantal** o.b.v. berekening volgens normenkader
Eenheid = **minuten**
Frequentie = **totaal binnen geldigheidsduur beschikking**

Met een frequentie van totaal binnen geldigheidsduur beschikking is de aanbieder vrij om de zorg te middelen, voor het geval dat er in de ene periode meer behoefte is aan zorg dan in een andere periode. Bij een basis indicatie HO1 wordt uitgegaan van 108 uur per jaar. Bij een indicatie van HO2 wordt uitgegaan van 130 uur per jaar.

De Gemeente monitort per Contractant en per maand het verzilveringspercentage. Dit verzilveringspercentage wordt ook meegenomen in de contractgesprekken en als overweging bij herindicatie. Als bijvoorbeeld blijkt dat een Contractant consequent het gemiddeld aantal minuten overschrijdt, behoudt de gemeente zich het recht voor om de cliënt bij aan andere Contractant onder te brengen.

Daarnaast is het de verantwoordelijkheid van de Contractant om direct en tijdig bij de gemeente aan te geven als blijkt dat het geïndiceerde aantal minuten per week niet toereikend of te veel blijkt te zijn.

Bij herhaaldelijke overschrijding van het aantal uren per periode wordt een cliëntenstop toegepast.

3.5 Eigen bijdrage

Vanaf 2020 zijn de gemeenten verantwoordelijk voor het aanleveren van de eigen bijdrage. Inwoners die een eigen bijdrage moeten betalen, ontvangen een factuur van het CAK. De aanlevering van ondersteuningsgegevens bij het CAK is van cruciaal belang. Voor het juist aanleveren van de gegevens is de gemeente afhankelijk van de informatie die door Contractant wordt aangeleverd middels de 305- en 307-berichten. Het is van groot belang dat deze berichten juist en tijdig worden aangeleverd.

De cliënt betaalt EB op basis van de begin- en einddatum van zijn registratie/cliëntprofiel. Dit is iets voor de Contractant om rekening mee te houden. De ingangsdatum van de indicatie die via het berichtenverkeer met ons wordt gecommuniceerd, wordt dus aangehouden voor de aanmelding bij het CAK. Vanaf dan betaalt de cliënt € 20,60,- per maand. Het is daarom belangrijk dat de startdatum van de indicatie en de datum dat de zorg daadwerkelijk start nauw op elkaar aansluiten. Dit is grotendeels de verantwoordelijkheid van de Contractant.

De cliënt stopt met het betalen van EB op het moment dat de huishoudelijke ondersteuning stopt. Ook hierbij is het zaak dat de Contractant de cliënten tijdig afmeldt door middel van een 307 bericht (stop zorg).

Het kan voorkomen dat een cliënt de zorg tijdelijk wil stopzetten. Als de zorg tijdelijk wordt stopgezet, wordt de EB niet stopgezet. Dit kan alleen in situaties van overmacht. Dit komt omdat de EB wordt gezien als een abonnementstarief. De cliënt betaalt voor het recht op zorg, niet op de specifieke uitnutting ervan. Dit is vastgelegd in het Wmo besluit.

4. Declaratieprotocol

Voor het vergoeden van prestaties is het declaratieproces waarin nu het 323-bericht wordt gebruikt. Dit hoofdstuk beschrijft de administratieve regels die gelden voor het declareren van huishoudelijke ondersteuning via het 323-bericht.

4.1 Algemeen: de werkwijze

Na de indicatiestelling door de gemeente Zoetermeer wordt de Cliënt middels een iWmo301 bericht aangemeld bij een Contractant. Deze neemt binnen 5 werkdagen contact op met de Cliënt om een afspraak te maken voor een intake. Deze intake wordt gebruikt om de situatie in kaart te brengen en er volgen werkafspraken met de Cliënt, welke in een zorgplan worden vastgelegd. Binnen 20 werkdagen na aanmelding wordt de hulp ingezet.

4.2 Werkwijze bij declareren via 323-bericht

1. De Contractant declareert per maand, via een 323-bericht. Dit doet de Contractant uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform het contract declarabel zijn.
2. De Contractant declareert in dezelfde eenheid als waarin de ondersteuning is toegewezen. Dit betekent dat wanneer in minuten is toegewezen, enkel in minuten is te declareren.
3. De Contractant declareert in batches per maand per gemeente. Dit houdt in dat een Contractant één maal per maand een factuur stuurt met daarop alle declaratieregels van alle cliënten waarvoor in die specifieke maand huishoudelijke ondersteuning is gegeven.
4. De Contractant declareert uitsluitend hetgeen volgt uit het geldende contract.
5. De Contractant houdt rekening met de afspraken die gemaakt zijn over het declareren over een 'gebroken periode en/of gedurende afwezigheid van de cliënt.

4.2.1 Werkwijze declaratiebericht retour (325-bericht)

1. De gemeente verstuurt binnen 20 werkdagen een retourbericht (325-bericht) waarin aangegeven wordt of de declaratie is goedgekeurd en, als een declaratieregel is afgekeurd, de reden van afkeuring.
2. De gemeente betaalt goedgekeurde declaratieregels binnen 30 dagen.

4.2.2 Werkwijze correcties op declaraties

1. De Contractant dient correcties op *goedgekeurde* declaratieregels zo snel mogelijk in, doch uiterlijk 2 maanden na goedkeuring.
2. Afgekeurde regels dienen niet gecorrigeerd te worden.

4.3 Start en einde ondersteuning

4.3.1 Start ondersteuning

Het WMO301 bericht is de 'gemeentelijke opdrachtverstrekking'. In dit bericht worden o.a. de contactgegevens van de cliënt meegegeven zodat u contact met hem/haar op kunt nemen. In de toelichting van dit bericht wordt aangegeven welke huishoudelijk ondersteuning geleverd moet worden. De start van de ondersteuning moet u binnen 20 werkdagen aangeven door middel van een WMO305 bericht (Start Wmo-Ondersteuning). In het WMO305 bericht moet een startdatum worden ingevoerd. De startdatum is de datum waarop de cliënt voor de eerste keer huishoudelijke hulp heeft ontvangen van de Contractant. Dit is dan dus ook de datum waarop voor de eerste keer declareerbare zorg is geleverd. Tussen de startdatum van het indicatiebesluit en de startdatum van de daadwerkelijke levering van de huishoudelijke ondersteuning mag maximaal 20 werkdagen zitten.

Over de definitie start- en stopzorg is sinds release 3.2 Berichtenverkeer vastgesteld dat de startzorg moet aangeven wanneer de daadwerkelijke zorg of ondersteuning aan de client wordt gestart. Hiermee vallen zaken als intake/diagnose buiten de definitie van het moment startzorg.

4.3.2 Spoedmelding Huishoudelijke ondersteuning

De gemeente Zoetermeer gaat ervan uit dat er geen sprake is van spoed bij de inzet van huishoudelijke ondersteuning. Echter deze procedure is niet afgeschaft maar wel aangepast. Er kan alleen een spoedmelding huishoudelijke ondersteuning gedaan worden wanneer er 6 maanden of langer gebruik van gemaakt moet worden n.a.v. de beperkingen die een client omtrent het huishouden ondervindt.

Via een spoedformulier kan huishoudelijke ondersteuning aangevraagd worden door een professional (meestal een transferverpleegkundige of huisarts). Er wordt maximaal 720 minuten per duur beschikking (is 3 maanden) huishoudelijke ondersteuning afgegeven. Deze indicatie wordt afgegeven in afwachting van de beoordeling door een Wmo consulent.

4.3.3 Spoedmelding maaltijdvoorziening

De melding voor maaltijdvoorziening wordt gedaan via een spoedprocedure van gemeente Zoetermeer. De melding wordt alleen gedaan door een professional (meestal een transferverpleegkundige of assistente van een huisarts. Particuliere cliënten of dienstverleners mogen van deze procedure geen gebruik maken.

En melding wordt gedaan door het invullen en sturen van het spoedformulier voor maaltijdvoorziening naar aanvragenwmo@zoetermeer.nl. Een voorbeeld hiervan vind je in de bijlage.

NB: een maaltijdvoorziening voor een echtpaar wordt afgegeven op 1 persoon want de maaltijdvoorziening is een voorziening per leefeenheid. In een leefeenheid doe je er niet veel langer over om voor 2 personen de voorziening te leveren t.o.v. 1 persoon.

4.3.4 Einde ondersteuning

Met het WMO307 (Stop Wmo-ondersteuning) bericht geeft de Contractant aan de gemeente door wanneer de levering beëindigd is en wat de reden is van de beëindiging. U moet dit doen binnen 5 werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop de ondersteuning is beëindigd. Over de definitie start- en stopzorg is sinds release 3.1 Berichtenverkeer vastgesteld dat de stopzorg moet aangeven wanneer de daadwerkelijke zorg of ondersteuning aan de client wordt beëindigd. Hiermee vallen zaken als nazorg buiten de definitie van het moment stopzorg. Afhankelijk van de situatie kiest u voor de mutatiecode:

Code	Omschrijving
02	Overlijden
19	Levering volgens plan beëindigd (is de geplande einddatum in de toewijzing 301-bericht)
20	Levering is tijdelijk beëindigd – toewijzing aanhouden
21	Levering is eenzijdig door client beëindigd
22	Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd
23	Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd
31	Verhuizing naar een andere gemeente
36	Geïnitieerd door gemeente
37	In verband met wijzigingsverzoek
38	Overstap naar andere aanbieder
39	Uitstroom naar ander domein

Op basis van dit WMO307 bericht zal de gemeente een beëindiging aanmaken. In het geval van overlijden met achterblijvende partner, stopt de indicatie. Een eventuele nieuwe indicatie op naam van de partner zal hierop aansluiten.

Gemeente stuurt na ontvangst van het WMO307-bericht het retourbericht (WMO308). Tevens volgt een WMO301 met nieuwe einddatum.

Stopt de huishoudelijke ondersteuning op initiatief van de gemeente, dan zal de gemeente een intrekingsbericht (WMO301) sturen. Daarmee wordt de opdracht tot levering van een Wmo-product voor een specifieke cliënt beëindigd. De intrekking bevat dezelfde gegevens als de toewijzing, maar nu met een einddatum die ligt vóór de einddatum van de eerder verzonden toewijzing. Op dit bericht stuurt de Contractant geen Wmo307 bericht. In een intrekingsbericht zal altijd worden aangegeven wat de reden van intrekking is. Dat gebeurt op basis van onderstaande codes in het WMO301 bericht:

Mutatiecode	Omschrijving
01	Administratieve correctie (vervallen)
02	Cliënt overleden
03	Contractwijziging
04	Herbeoordeling: verlenging toewijzing
05	Herbeoordeling: verkorting toewijzing
06	Uitstroom naar ander domein
07	Verhuizing naar een andere gemeente
08	Wijziging leveringsvorm
09	Overstap naar andere aanbieder
10	Overgang naar andere bekostigingssystematiek
11	Gemeentelijke herindeling
12	Geïnitieerd door aanbieder
13	Verwijderd
14	Administratieve correctie

4.3.5 Tijdelijk geen ondersteuning

Contractanten die te maken krijgen met wachttijd wegens vakantie of ziekte en tijdelijk de huishoudelijke ondersteuning niet kunnen leveren, zoeken naar een gelijkwaardige oplossing voor het inzetten van zorgverleners. Zij informeren direct de gemeente hierover door een e-mail te sturen naar de contractmanager huishoudelijke ondersteuning. Een gelijkwaardige oplossing houdt in dat de cliënt van de geïndiceerde zorg wordt voorzien indien deze dat wenst. Indien de cliënt vrijwillig wil wachten totdat huishoudelijke ondersteuning geleverd kan worden betreft dit een tijdelijke stop. De Contractant geeft dan aan de gemeente een tijdelijke stopzetting door indien de stopzetting een gehele declaratieperiode bestrijkt (één maand). Dit doet de Contractant door middel van een WMO307 bericht onder vermelding van mutatiecode **20 'levering ondersteuning of ondersteuning is tijdelijk beëindigd – toewijzing aanhouden'**. De Contractant kan voor de periode van de tijdelijke stop ook geen facturen insturen, deze zullen direct worden afgekeurd door de gemeente. De dienstverlener hoeft geen tijdelijk stop bericht te sturen indien de stopzetting een deel van de declaratieperiode bestrijkt.

Bij tijdelijke beëindiging van de ondersteuning wordt binnen 5 werkdagen na de daadwerkelijke datum van de tijdelijke beëindiging van de zorg een WMO307 bericht aan de gemeente gestuurd.

Hervatting van de zorg wordt te allen tijde met een 305-bericht doorgegeven.

4.3.6 Overstappen

Contractanten bieden cliënten de mogelijkheid om bij ontevredenheid en met opgaaf van redenen binnen een termijn van vier weken een andere huishoudelijke ondersteuner toegewezen te krijgen of de zorgovereenkomst op te zeggen met de Contractant en te kiezen voor een andere Contractant.

In het geval u, om wat voor reden dan ook, met de cliënt overeenkomt dat u zelf de ondersteuning niet (meer) gaat leveren, zult u in overleg met de cliënt een adequaat alternatief aanbod moeten zoeken.

Wanneer de cliënt over wil stappen naar een andere Contractant, dan zal dit door de Contractant gemeld moeten worden via een iWmo307 bericht (definitieve stopzetting).

De gemeente zal een WMO301 bericht (intrekking) naar de oude Contractant en een WMO301 bericht (toewijzing) naar de nieuwe Contractant versturen.

4.3.7 Herindicatie

Wanneer een klant een herindicatie heeft gekregen, dan wordt er een nieuw WMO301-bericht verstuurd.

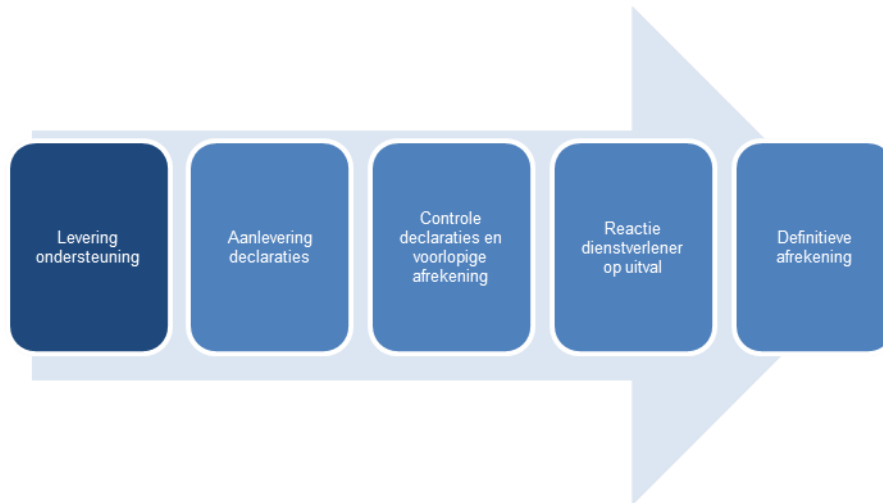
4.3.8 Overzetten van de zorg op de partner

Wanneer de huishoudelijke hulp is afgegeven op naam van één van de partners en de zorg moet definitief op naam van de andere partner worden gezet (bijvoorbeeld bij overlijden van degene waar de huishoudelijke hulp voor is afgegeven), dan zal er binnen 5 werkdagen via een iWmo307 bericht gemeld moeten worden dat de huishoudelijke ondersteuning op die naam moet stoppen. Daarnaast zal de Contractant een melding doen waarbij er zal worden aangegeven dat de huishoudelijke hulp op de achtergebleven persoon moet komen te staan. Er zal toestemming vanuit de gemeente moeten komen dat de zorg door geleverd mag worden en na beoordeling zal er een definitief besluit volgen voor de achtergebleven persoon. De zorg die na het overlijden is geleverd kan daarna op naam van de achtergebleven persoon worden gedeclareerd zodra er een definitief besluit is genomen en deze is verzonden door middel van een iWmo301 bericht.

4.3.9 WLZ

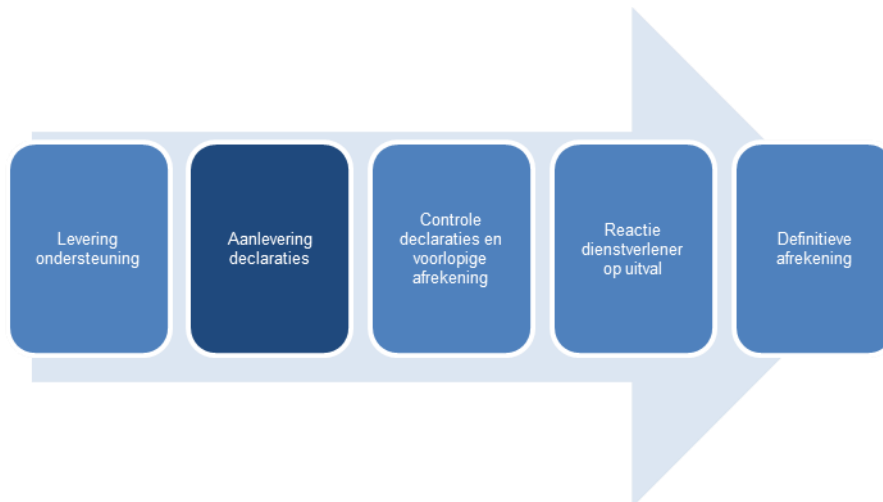
Wekelijks worden alle lopende indicaties bij het inlichtingenbureau aangeleverd. Indien er sprake is van een WLZ-indicatie wordt er door het inlichtingenbureau een signaal afgegeven met de daadwerkelijke ingangsdatum van de WLZ-indicatie. Indien er sprake is van een WLZ-indicatie (én lopende HO indicatie) dan wordt de lopende indicatie administratief beëindigd. Als einddatum wordt dan gehanteerd de dag vóór dat de WLZ ingaat plus 14 dagen. Bij WLZ-signalen met terugwerkende kracht wordt de dag van vandaag + 14 dagen overbrugging gehanteerd. Zo heeft de contractant voldoende tijd om de indicatie via de juiste regeling uit te voeren. De contractant wordt geïnformeerd middels een iWmo301 bericht. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de werkwijze rondom de 14 dagen uit coulance is, de WLZ is immers een voorliggende voorziening op de Wmo.

4.4 Levering ondersteuning door Contractant



- Nadat de indicatie is toegewezen (WMO301) aan een Contractant, wordt er vanuit de Contractant het WMO302-bericht (WMO-Toewijzing-retour) gestuurd. Daarnaast start de Contractant binnen **20 werkdagen** met de levering van de huishoudelijke hulp. Dit wordt gemeld aan de gemeente door middel van het WMO305-bericht (WMO-Start-ondersteuning). De gemeente verstuurt hierop de ontvangstbevestiging met een WMO306-bericht (WMO-Start-ondersteuning-retour).

4.5 Aanlevering declaraties door Contractant



- De Contractant levert per declaratie periode (maand) zijn facturatie d.m.v. een **WMO323**-bericht aan bij de gemeente over de geleverde hulp. Dit doet de Contractant uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform het contract declarabel zijn. Dus: de declaraties van september 2024 moeten uiterlijk 31 oktober 2024 aangeleverd zijn. Indien de Contractant deze termijn overschrijdt, heeft dit gevolgen voor het volledig uitbetalen van de facturatie.
- Het is voor Contractant niet toegestaan om WMO323-berichten op te sparen. Hiermee wordt bedoeld dat het niet mogelijk is WMO323 berichten voor bijvoorbeeld september, oktober en november tegelijkertijd te versturen in december.

Indien dit soort declaratieberichten binnen komen bij de gemeente, worden deze geparkeerd tot nader order en zal dit besproken worden in een overleg met de betreffende Contractant.

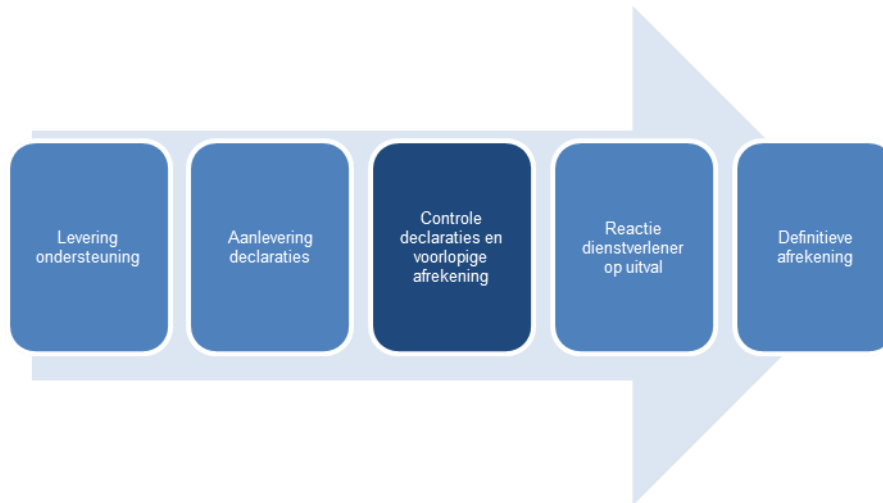
- In het WMO323 bericht wordt één regel per cliënt, per product en per declaratie gezet (zie voor een uitzondering het punt hieronder). Dus in het bericht staan alle cliënten die voor die periode huishoudelijke ondersteuning hebben afgenomen en in welke hoeveelheid minuten (te allen tijde passend binnen het geïndiceerde besluit).
- Bij herindicatie stuurt de gemeente een nieuw WMO301-bericht (met dus o.a. een nieuw toewijzingsnummer). Het kan dan voorkomen dat binnen 1 periode 2 toewijzingsnummers gebruikt moeten worden voor de declaratie van de huishoudelijke ondersteuning wegens een herindicatie.

Bijvoorbeeld: toewijzing 1 loopt t/m 14 januari en toewijzing 2 start op 15 januari. In dit geval zal er 1 declaratieregel in het WMO323 bericht moeten komen staan voor de geleverde zorg van startdatum periode t/m 14 januari en een 2^e declaratieregel voor de zorg van 15 januari t/m einddatum van de betreffende maand.

- De declaratie dient conform de iWmo standaard als EI-bericht te worden ingediend bij het declaratieportaal van VECOZO (www.VECOZO.nl). Het betreft het zogenaamde WMO323 bericht. Een declaratie dient in overeenstemming te zijn met de meest recent geldende versie van de externe integratie standaard van Vektis (www.vektis.nl).
- Het factuur-/declaratienummer dat in het WMO323 bericht staan moeten uniek zijn en kunnen niet eerder ingediend zijn bij de gemeente, anders wordt het bericht in zijn geheel afgekeurd en wordt de factuur niet in behandeling genomen. Er wordt een retourbericht WMO325 verstuurd ter informatie aan de Contractant.
- Uniformiteit van de declaratieberichten (bestaat uit alle bij elkaar behorende gegevens) betekent dat deze:
 - is gekoppeld aan één bestand;
 - betrekking heeft op één maand
 - één identificatieaanlevering heeft;
 - de declaratie van alle cliënten bevat die in die periode huishoudelijke ondersteuning hebben ontvangen
- VECOZO voert een aantal technische controles op het bericht uit. U ontvangt van VECOZO een retourbericht wanneer uw bericht niet aan de technische eisen voldoet die VECOZO controleert. Als uw declaratiebericht of een aantal van de declaratieregels in dat bericht, technisch niet juist zijn, wordt dit in het retourbericht aangegeven. Indien uw declaratiebericht wordt afgewezen door VECOZO beschouwen wij dit bericht als zijnde niet ingediend bij de gemeente gezien deze niet bij de gemeente terecht is gekomen. U bent zelf verantwoordelijk voor het juist en tijdig aanleveren van een bericht.
- Nadat uw bericht technisch is gecontroleerd wordt het door VECOZO naar de gemeente doorgezonden voor een inhoudelijke controle. Van de gemeente ontvangt u een retourbericht (WMO325) binnen 20 werkdagen na ontvangst van het WMO323 bericht waarbij de gemeente verantwoordelijk is voor het juist en tijdig verzenden van dit bericht. Indien er regels in uw declaratie worden afgewezen, staat dit in het retourbericht vermeld aan de hand van retourcodes. Deze retourcodes zijn landelijk vastgelegde codes en de betekenis is te vinden op diverse websites (o.a. VEKTIS of iStandaarden). U dient deze retourcodes te gebruiken om de reden van afkeur te achterhalen.

- De goedgekeurde declaratieregels worden verwerkt tot betaalopdrachten van de gemeente.

4.6 Controle declaraties en voorlopige afrekening

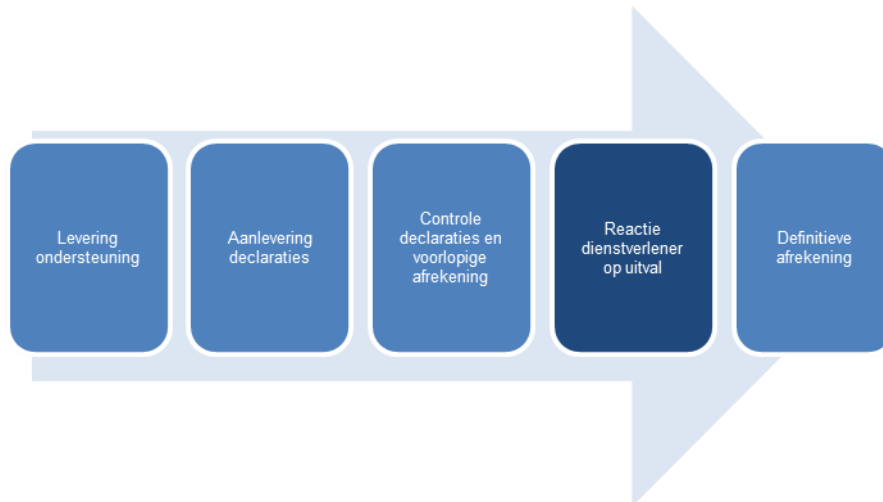


- Er wordt een match gemaakt door de gemeente tussen de regels in het declaratiebericht en hetgeen geïndiceerd is aan de klant en vastgelegd in het systeem. Er wordt onder andere gekeken of er een geldige indicatie is, of de cliënt niet verhuisd of overleden is, of de juiste huishoudelijke ondersteuning wordt aangeleverd, en of de omvang van de huishoudelijke ondersteuning overeenkomt met de indicatie. Afwijkingen worden geregistreerd en teruggekoppeld aan de Contractant.

De controle van facturen (323-berichten) gebeurt in eerste instantie automatisch in het administratieve systeem op o.a. de volgende aspecten:

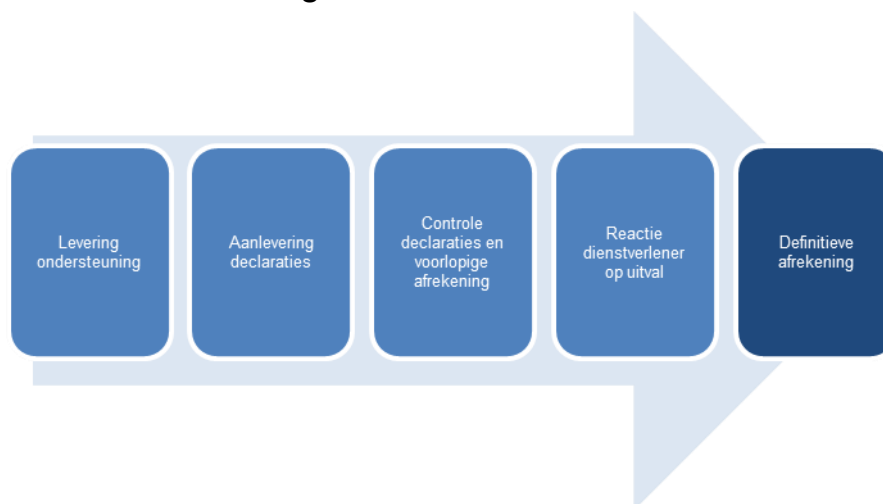
- De Contractant dient bekend te zijn
 - De cliënt dient bekend te zijn
 - Er dient een geldig indicatiebesluit aanwezig te zijn
 - Het aantal gedeclareerde minuten mag niet hoger liggen dan het maximaal aantal geïndiceerde minuten
 - Het declaratiebedrag mag niet hoger dan het berekende bedrag liggen
 - De uitvoerdatum van het product dient binnen een geldige periode te vallen
- De terugkoppeling over de afwijkingen in het WMO323-bericht aan Contractant gebeurt door middel van retourcodes in het WMO323-bericht.
 - Afgekeurde regels door de gemeente mogen nooit bij de cliënt in rekening worden gebracht.
 - Bij regelmatig foutieve aanlevering, dan wel hoge uitvalpercentages, neemt de gemeente contact op met de Contractant. Er wordt actief gemonitord op informatie uit het berichtenverkeer.

4.7 Reactie op uitval door Contractant



- De Contractant krijgt 10 werkdagen na het WMO323-bericht de gelegenheid om te reageren op de afgekeurde debetregels. Dit gebeurt door het opnieuw insturen van een WMO323-bericht.
- Afgekeurde regels kunt u opnieuw juist indienen door middel van een WMO323 bericht. Correcties kunnen niet per telefoon of mail worden doorgegeven maar dienen te allen tijde via het berichtenverkeer te lopen.

4.8 Definitieve afrekening van Contractant



- Definitieve betaling zal plaatsvinden maximaal 10 werkdagen na de geaccordeerde regels.

4.9 Achterafcontroles

De gemeente kan, ook nadat uw declaratieregels door de systemen zijn goedgekeurd, op basis van nadere controles tot de conclusie komen dat uw declaratie onrechtmatig is. Bijvoorbeeld als blijkt dat de gedeclareerde huishoudelijke ondersteuning niet geleverd is of kwalitatief onvoldoende was.

4.10 Relatie gemeente met hoofdaannemer en onderaannemer

Het komt voor dat een hoofdaannemer (= Contractant) werkt met een onderaannemer) voor het leveren van diensten. Hiervoor gelden de volgende afspraken in verband met het indienen van declaraties / afrekening hiervan.

De Contractant die het toewijzigingsbericht WMO301 ontvangt is voor de gemeente en voor het verdere proces conform het iWmo-berichtenverkeer hoofdaannemer. Concreet houdt dit in, dat de gemeente met die Contractant het berichtenverkeer uitwisselt. De onderaannemer zal met de Contractant afspraken moeten maken over de in te zetten diensten en declaratie en facturatie.

5. iWmo

5.1 iWmo

Voor de gegevensuitwisseling wordt gewerkt met de berichtenstandaard iWmo.

Werken met iStandaarden draagt bij aan een snelle en efficiënte inzet van huishoudelijke ondersteuning en een afname van administratieve lasten. iWmo is een landelijk vastgestelde standaard. Het is de basis van de informatie-uitwisseling in de uitvoering van de Wmo. iWmo volgt de cliënt in alle fasen van de keten:

- bij zorgindicatie of –beschikking
- bij zorgtoewijzing en –levering
- bij de toewijzing van de eigen bijdrage
- bij de declaratie van geleverde zorg

Nadere informatie over iWmo vindt u op de website van iStandaarden:

<https://www.istandaarden.nl/istandaarden/iwmo>

5.2 Type berichten en processchema iWmo

Binnen dit contract werken wij met de volgende iWmo berichten:

Specificaties en technische ondersteuning:

Berichtcode	Naam
WMO301	WMO-Toewijzing
WMO302	WMO-Toewijzing-Retour
WMO323	WMO-Declaratie
WMO325	WMO-Declaratie-Retour
WMO305	WMO-Start Wmo-Ondersteuning
WMO306	WMO-Start Wmo-Ondersteuning-Retour
WMO307	WMO-Stop Wmo-ondersteuning
WMO308	WMO-Stop Wmo-ondersteuning-Retour

5.3 Randvoorwaarden

Om met iWmo berichten te kunnen werken, moet aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan. U (Contractant) heeft allereerst een AGB code nodig. Indien u nog niet over een AGB code beschikt dient u deze aan te vragen bij Vektis (www.vektis.nl) of direct bij Algemeen Gegevens Beheer (AGB) (www.agbcode.nl). Indien u wel al een AGB code heeft dient u ervoor te zorgen dat Vektis deze omvormt tot een code die is toegelaten tot de Wmo.

Daarnaast dient u als Contractant over een VECOZO-certificaat te beschikken. Dit omdat u als Contractant gekoppeld wordt aan het VECOZO-schakelpunt. Zie voor meer informatie www.VECOZO.nl.

Tenslotte is het van belang dat u in staat bent om EI-berichten te ontvangen en te verzenden. Zoals boven reeds vermeld dient de software de iWmo standaard te ondersteunen. Ondersteunt uw software geen iWmo, dan kan u ook ervoor kiezen om de ZilliZ berichtenapp te gebruiken. Dit is uw eigen verantwoordelijkheid als dienstverlener om dit te regelen.

Een wijziging van de AGB code moet u minimaal 3 maanden voor inwerkingtreding aan de Gemeente doorgeven bij de contractmanager Wmo met een duidelijke onderbouwing van reden van wijziging van AGB code. Na afstemming hierover ontvangt u bericht over de ingangsdatum van de nieuwe AGB code. Het wijzigen van een AGB-code heeft ook gevolgen voor de facturatie. Wanneer u de AGB-code wilt laten wijzigen moeten alle tot dan gestuurde facturen volledig zijn afgehandeld. En u start met factureren wanneer Gemeente aangeeft de AGB-code te hebben gewijzigd.

6. Overlegstructuur

Opdrachtnemer is verplicht deel te nemen aan de accountgesprekken en de ontwikkeltafel. Het netwerkoeverleg kent geen verplicht karakter.

Opdrachtgever kan de frequentie naar boven of beneden bijstellen wanneer Opdrachtgever dit wenselijk vindt. Er vindt voorafgaand aan de gesprekken afstemming plaats over agendapunten en informatie-uitwisseling.

6.1 Accountgesprekken

Minimaal één keer per jaar per Contractant vinden de accountgesprekken plaats tussen contractmanager en de Contractant, conform opgesteld format.

6.2 Ontwikkeltafel

De raamovereenkomst Huishoudelijke ondersteuning zet in op innovatie. Om dit te stimuleren is er een ontwikkeltafel, waar alle Contractanten aan deelnemen. Deelnemen aan deze raamovereenkomst betekent verplicht deelnemen aan de ontwikkeltafel. Minimaal twee keer per jaar wordt overlegd hoe te komen tot innovatie. Met als doel empowerment van de Cliënt. Onder empowerment wordt verstaan: het versterken van de eigen kracht van de Cliënt. Verder willen we de ondersteuning beschikbaar en betaalbaar houden. De innovaties kunnen vertaald worden in aanpassing van de uitvoeringsafspraken.

6.3 Netwerkoeverleg

Het netwerkoeverleg is een jaarlijks overleg met als doel het uitwisselen van ervaringen en het signaleren van trends binnen de huishoudelijke ondersteuning.

7. Verantwoording

Naast de accountgesprekken wordt voor de verantwoording de volgende items gevraagd van de contractant.

7.1 Kwartaal rapportages

Gemeente Zoetermeer werkt met kwartaal rapportages. Deze rapportages dienen ieder kwartaal aangeleverd te worden conform het format zie bijlage.

In de kwartaalrapportages zijn KPI's opgenomen die ervoor moeten zorgdragen dat de doelstellingen behaald worden. De doelstellingen zijn:

- 1 Een verantwoorde uitvoering van Huishoudelijke Ondersteuning binnen de gestelde budgettaire kaders
- 2 Bevorderen gezondheid, veiligheid en welbevinden
- 3 Faciliteren (zelfregie) om het zelf te kunnen doen (innoveren, efficiëntie)
- 4 Schoon en leefbaar huis

Aan de hand van deze doelstellingen zullen Kritische Succes Factoren (KSF) opgesteld worden. Met behulp van Kritische succesfactoren wordt in kaart gebracht hoe de doelstellingen gerealiseerd gaan worden. Om de KSF meetbaar te maken worden Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) opgesteld die voorzien zijn van een norm.

7.2 Accountantsverklaring

Productieoverzicht en Accountantsverklaring conform het landelijke protocol wat is terug te vinden op Bestanden · Landelijk accountantsprotocol en productieverantwoording · Ketenbureau i-Sociaal Domein.

7.3 Jaarverslag

Contract levert voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst en daarna jaarlijks uiterlijk op 1 juni het jaarverslag van het voorgaande jaar aan bij de contractmanager van de Gemeente. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- De Gemeente kan verzoeken voor het inzichtelijk maken van de geldstromen;
- Een winst van 5% of meer kan aanleiding zijn tot een nader onderzoek;
- Een winst van 10% of meer en of het niet inzichtelijk maken van geldstromen kan aanleiding zijn tot ontbinding.

7.4 Urenverantwoording

De werkelijk geleverde uren dienen door de Cliënt afgetekend te worden op een (digitaal) "urenbriefje". U documenteert de getekende urenbriefjes op Cliëntniveau. Dit 'archief' is op verzoek van de Gemeente in te zien. In de bijlage vindt u een format van het logboek met betrekking tot de urenverantwoording.

8 Overige bepalingen

8.1 Continuïteit vakantieperiode

Tijdelijke onderbreking van levering kan niet zonder overleg en instemming van de Gemeente plaatsvinden. Voor huishoudelijke ondersteuning 1 geldt dat tijdens de schoolvakantie van de basisschool (in de regio) de eerste twee weken van de vakantie van de vaste medewerker niet voor vervanging gezorgd hoeft te worden. De rest van het jaar is het verplicht om na één week voor vervanging te zorgen. In totaal is het toegestaan om per Cliënt maximaal zes weken per jaar geen vervanging te regelen, tenzij het belang van de Cliënt zich hiertegen verzet. Dit wordt bij de start van de zorgperiode door de Gemeente kenbaar gemaakt en opgenomen in het Gespreksverslag. Als op basis van de signaleringsfunctie van de Contractant blijkt dat het belang van de Cliënt dusdanig is dat de hulp continu aangeboden dient te blijven, dan dient Contractant deze continuïteit te bieden.

Contractant meldt verlof tijdig bij de Cliënt zodat deze eventueel zijn/haar netwerk kan inschakelen voor het tijdelijk leveren van huishoudelijke ondersteuning. Voor huishoudelijke ondersteuning 2 en 3 geldt dat de uitgevallen huishoudelijke ondersteuning altijd tijdig en adequaat door de Contractant wordt vervangen.

8.2 Wachtlijst:

Het is Contractant niet toegestaan om zonder voorafgaand overleg met de Gemeente een tijdelijke cliëntenstop in te stellen voor de te leveren huishoudelijke ondersteuning. De Gemeente accepteert geen cliëntenstop, wachtlijsten of wachttijden bij urgente problematiek. Urgente problematiek betreft in ieder geval casuïstiek waarbij sprake is van volledige afhankelijkheid van de huishoudelijke ondersteuning, dit beoordeelt de Gemeente. Indien Contractant voorziet dat bij in deze situatie niet voldaan kan worden aan de gestelde termijn van 20 werkdagen, dan stelt Contractant de Gemeente daarvan direct, doch uiterlijk binnen één werkdag op de hoogte. De Cliënt wordt vervolgens warm overgedragen naar één van de andere Contractanten.

8.3 SROI

Door MVO (Social Return) helpt u als Contractant van de Gemeente werkzoekenden en leerlingen aan een baan of stageplek. U gebruikt hiervoor een percentage van de inschrijfsom van uw opdracht. Het percentage bij deze inkoopprocedure is 5% van de aanneemsom. In de bijlage vindt u de verdere uitwerking met betrekking tot de SROI.

8.4 Klachten

Contractant levert elk jaar eenmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten over de dienstverlening naar aard en oorzaak, voor het eerst in januari 2022, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen (één en ander in lijn met de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector). Een format voor de klachtenrapportage is nog onder constructie.

8.5 Calamiteiten/incidenten

Contractant is verplicht om calamiteiten te melden bij de toezichthouder en dat meldingen worden getoetst aan de hand van de kwaliteitsstandaard. Partijen communiceren bij het uitvoeren van de Overeenkomst in geval van calamiteiten op de wijze zoals opgenomen in Bijlage 7.

8.6 Klanttevredenheid

Contractant voorziet jaarlijks in een rapportage weergegeven in een Excel bestand over klanttevredenheid waarin tot uitdrukking komt in welke mate Cliënten tevreden zijn over de wijze van dienstverlening en de behaalde resultaten.

9 Bijlagen:

e-mail: aanvragenwmo@zoetermeer.nl

MELDINGFORMULIER SPOED MAALTIJDVOORZIENING

Het betreft de tijdelijke inzet van een maaltijdvoorziening, in afwachting van de definitieve indicatiestelling

Datum melding	
---------------	--

Persoonsgegevens:

(Geboorte) naam en voorletters	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Geslacht	
Geboortedatum	
Burgerservicenummer	
Telefoonnummer (privé)	
E-mailadres	
Contactpersoon	
Telefoonnummer	

Gezinssamenstelling:

- 0 alleenstaande
0 alleenstaande met kind(eren), leeftijd(en):
0 echtpaar
0 echtpaar met kind(eren), leeftijd(en):

Aantal noodzakelijke handeling voor het verzorgen van de maaltijd(en):

Handeling	Toezicht (ja/nee)	Frequentie per week	Frequentie inzet sociaal netwerk/gebruikelijke zorg per week
Broodmaaltijd			
Warme maaltijd			

Ontslagdatum (indien van toepassing):

dd-mm-jjjj

Omstandigheden van cliënt:

Medisch	
Sociaal netwerk/Gebruikelijke zorg	

Omstandigheden huisgenoten (indien van toepassing):

Medisch	
Sociaal netwerk/Gebruikelijke zorg	

Aanvang zorg:

- 0 op de dag van ontslag of de dag van aanvraag
0 binnen 24 uur na ontslagdatum of na datum aanvraag
0 binnen 2 werkdagen na ontslagdatum of na datum aanvraag
0 binnen 5 werkdagen na ontslagdatum of na datum aanvraag

0 anders namelijk:

Verwachte duur van de zorg:

0 3 maanden

0 langer dan 3 maanden

Heeft cliënt al persoonlijke verzorging van een zorgleverancier?

0 nee

0 ja, zorgleverancier is....

Naam melder/instelling:

In te vullen door Wmo-consulent:

Consulent			
Voorziening	Maaltijdvoorziening		
Aantal noodzakelijke minuten	Handeling	Tijd	Frequentie per week
	Broodmaaltijd		
	Warme maaltijd		
Startdatum			
Aanbieder			
Grondslag			
Motivering voor aanbieder			

Logboek

Op dit formulier houdt u bij wanneer de huishoudelijke ondersteuner (HO) is geweest en hoeveel tijd er gewerkt is. Dit formulier moet altijd worden ingevuld en bewaard. U moet dit formulier kunnen tonen wanneer de gemeente daarom vraagt. Een nieuw formulier kunt u vragen aan uw HO.

[illegible]

Uitvoering SROI

Door MVO (Social Return) helpt u als Contractant van de Gemeente werkzoekenden en leerlingen aan een baan of stageplek. U gebruikt hiervoor een percentage van de inschrijfsom van uw opdracht. Het percentage bij deze inkoopprocedure is 5% van de aanneemsom.

Artikel 1. De verplichting

De Contractant creëert werk, leer- en/of stageplekken en vult deze plekken tijdens de uitvoering in met werkzoekenden, arbeidsbeperkten, Wsw-ers en/of stagiairs. De Contractant is verplicht minimaal 5% van de aanneemsom aan te wenden voor de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De Contractant aan wie de opdracht is opgedragen, dient in het kader van de MVO (SROI) regeling binnen 7 dagen na opdrachtverstrekking, in overleg te treden met de projectleider SROI via:

De Binnenbaan

Einsteinlaan 10
2719 EP Zoetermeer
06-25716564
m.vanveen@debinnenbaan.nl

Artikel 2. Het personeel

De projectleider SROI van de Gemeente kan behulpzaam zijn bij het vinden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, maar het staat de Contractant vrij om via iedere erkende bemiddelings- en Uitzendonderneming, bijvoorbeeld blijkend uit aansluiting bij NBBU of ABU, personeel in de definities genoemde doelgroep te leveren.

***NBBU:** Nederlandse bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen, heeft als doel de belangen van midden- en kleinbedrijven in de uitzendbranche een hart onder de riem te steken. Dit doen zij op het gebied van sociaal, economisch en arbeidsvoorwaarden.*

***ABU:** Algemene Bond Uitzendondernemingen, is de grootste werkgeversorganisatie binnen de uitzendbranche. Ze beschikken over ongeveer over 60% van de markt. Hiermee behoren ook de grotere uitzendbedrijven tot de ABU.*

Artikel 3. De aanbidding en verplichting, de bouwblokkenmethode

De invulling van SROI is een verplichting. De Gemeente heeft de wens om werkzoekenden op een duurzame manier te laten uitstromen naar de reguliere arbeidsmarkt.

Bij de invulling van Social Return past de Gemeente de zgn. 'bouwblokkenmethode' toe. De kern van de bouwblokkenmethode is dat de Contractant meer vrijheid heeft bij de invulling van Social Return. Als Contractant kunt u zelf een pakket samenstellen met Social Return bouwblokken, die uiteindelijk een waarde moet representeren van minstens 5% van de aanneemsom.

BOUWBLOKKENMETHODE

	Bouwblok	Invulling	Waardering
1. Plaatsen van kandidaten	Zonder uitkering	Werkzoekend zonder uitkering	€5.000,-
		Jongeren zonder startkwalificatie	€10.000,-
	Leerling / student / stage	Stagiaire Mbo, Hbo	€5.000,-
		Stagiaire VSO / Pro	€7.500,-
		Leerwerkbaan mbo BBL maximaal niveau 2 (dienstverband maximaal 24 maanden)	€25.000,-
		Leerwerkbaan mbo BBL niveau 3 en hoger (dienstverband maximaal 36 maanden)	€15.000,-
	Met uitkering	WW	€10.000,-
		WIA	€20.000,-
		Participatiewet	€30.000,-
		Banenafspraken (ook: Wajong, Wsw, doelgroepregistratie)	€50.000,-
	Bonus* *extra waarde voor individuele kandidaten	55+	€10.000,-
		Opleidingskosten en bijzondere begeleidingskosten	Gemaakte kosten
		Dienstverband VSO / Praktijkonderwijs (na een stage voor minimaal 6 maanden)	€25.000,-
		Arbeidsbeperking (inclusief IPS) (bij dienstverband en niet van toepassing bij banenafspraken)	€10.000,-
2. Alt. arbeids-participatie	Social returnproject	Co-creatief project (in overleg) met het Werkgeversservicepunt	Waarde traject
	Sociaal inkopen	Bij het SW-bedrijf of een erkende sociaal ondernemer	Betaalde factuur
3. Maatschappelijke invulling	Maatschappelijke activiteit	Op basis van een plan van aanpak, opgesteld in overleg met het Werkgeversservicepunt	€1.000,- per dag of waarde van het traject

Voor informatie over de Participatiewet: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0015703/2016-07-01>

Toelichting fictieve waarde bouwblokken

Iedere doelgroep heeft in het bouwblokkenmodel een fictieve waarde. De Contractant maakt zijn eigen keuze uit één of meer van deze doelgroepen. Bij het opstellen van de fictieve waarden is onderscheid gemaakt in waardering tussen gemeentelijke (hoge waarde) en niet gemeentelijke (lage waarde) doelgroepen. Ook is rekening gehouden met de mate van inspanning voor de begeleiding van de doelgroep (de afstand op de arbeidsmarkt). Personen uit het doelgroepregister (ook Pro/VSO leerlingen) krijgen een hogere waarde om Contractanten extra te stimuleren aan de slag te gaan met deze doelgroepen.

Voor overige informatie en toelichting op de zgn. Bouwblokkenmethode wordt verwezen naar de site: http://www.zoetermeer.nl/ondernemers/inkoop-aanbesteding_46638/item/social-return-of-investment-sroi_95830.html.

Artikel 4. Boeteclausule

Indien de Contractant niet voldoet aan het gestelde in artikel 1 zal een bedrag op zijn betaling worden ingehouden of worden teruggevorderd ter grootte van het deel van de aanneemsom dat ten onrechte niet is besteed aan de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zoals bedoeld in artikel 1.

Artikel 5. Rapportage

De Contractant ontvangt tijdens het kennismakinggesprek met de projectleider SROI informatie over op welke wijze u kunt rapporteren over de invulling van de SROI verplichting. Zoals aangegeven in punt 1 dient u zelf contact op te nemen met de projectleider SROI.

Communicatie bij calamiteiten

De Gemeente Zoetermeer heeft het toezicht op de Wmo belegd bij GGD-Haaglanden. Als er sprake is van een calamiteit of crisissituatie die bij de huishoudelijke ondersteuning plaatsvindt dan heeft de gemeente de bestuurlijke verantwoordelijkheid, de Contractanten de operationele. Daarbij gelden de volgende spelregels:

1. De betrokken Contractant meldt dit zo spoedig mogelijk bij GGD Haaglanden en de gemeente Zoetermeer. Hiervoor kan contact worden opgenomen met de beleidsambtenaar voor de Wmo. Buiten kantooruren kan contact worden opgenomen met de piketmedewerker.
2. Alle communicatie met externe partijen, waaronder media, wordt afgestemd met de Gemeente.
3. De betrokken partijen (inclusief de Gemeente) houden elkaar actief op de hoogte van de voortgang van de afhandeling van de calamiteit.

Communicatie en bereikbaarheid

Van de Contractanten wordt verwacht dat hij op een laagdrempelige en respectvolle wijze communiceert met de Inwoner en met de gemeenten en dat hij goed bereikbaar is. Van de gemeente mag hetzelfde worden verwacht.

Calamiteitenprotocol GGD Haaglanden

Naast een telefonische melding tijdens kantooruren kan te allen tijde elektronisch melding worden gedaan van een calamiteit op de website van de GGD Haaglanden (www.ggdhaaglanden.nl). Voor uitgebreide informatie met betrekking tot calamiteiten wordt u verwezen naar de volgende website: [GGD Haaglanden - Regionaal GGD Protocol Meldingen Calamiteiten Wmo](#)

Format Zorgplan

Ruimte	Activiteiten	Frequentie	Werkzaamheden door wie?			
			Client zelf	Mantelzorg of Netwerk	HO samen met Client	HO
Woonkamer	1. 2. 3. etc					
Slaapkamer	1. 2. 3. etc					
Keuken	1. 2. 3. etc					
Badkamer/ Toilet	1. 2. 3. etc					
Hal	1. 2. 3. etc					

Woonruimte						
Schoon en leefbaar huis	 Woonkamer	 Slaapkamer(s)	 Keuken	 Badkamer en toilet	 Hal	
Categorie schoonmaakactiviteiten	Afnemen nat en droog 	- Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter - Deuren/dourposten nat afdoen incl. dourlichten - Zitmeubels afnemen (droog/nat) - Radiatoren roinigen	- Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter - Deuren/dourposten nat afdoen incl. dourlichten - Radiatoren roinigen	- Douren/dourposten nat afdoen incl. dourlichten - Radiatoren roinigen	- Douren/dourposten nat afdoen incl. dourlichten - Radiatoren roinigen	- Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter - Deuren/dourposten nat afdoen incl. dourlichten - Radiatoren roinigen
	Stofzuigen en dweilen 	- Stofzuigen - Dweilen	- Stofzuigen - Dweilen			- Stofzuigen - Dweilen - Trap stofzuigen (binnenshuis)
	Ramen en gordijnen 	Ramen binnenzijde wassen	Ramen binnenzijde wassen	Ramen binnenzijde wassen	Ramen binnenzijde wassen	
	Bed verschonon 	- Bed verschonon - Matras draaien				
	Keuken schoonmaken 		- Koukenblok en -apparatuur (buitenzijde) - Afval opruimen - Koukenkastjes (binnenzijde) - Kookkast (binnenzijde) - Oven/magnetron - Vriezer los roinigen binnenzijde (ontdooit) - Afzuigkap roinigen (binnenzijde) - Bovenkant koukenkastjes - Togelwand (los van koukenblok)			
	Sanitair schoonmaken 			- Badkamer schoonmaken (incl. stofzuigen en dweilen) - Toilet schoonmaken - Togelwand badkamer afnemen		
	Opruimen 	Opruimen	Opruimen			

Tabel 1. Activiteiten benodigd voor een schoon en leefbaar huis.

Format klachtenrapportage

[illegible]

Format kwartaalrapportage

Onder constructie

Spoedformulier Huishoudelijke Ondersteuning

Onder constructie