



Bedrijfsvoeringsprotocol

Langer Thuis

Bijlage bij

*Overeenkomst Wmo immateriële ondersteuningstaken Langer Thuis
Gemeenten Veenendaal en Renswoude 2025 – 2034*

Aanbestedende dienst:	Gemeente Veenendaal
Kenmerk:	TN 462007
Datum opgesteld:	versie april 2024

Inhoudsopgave

Begrippen	4
1 Inleiding	6
2 Proces Ondersteuning Langer Thuis	7
2.1 Proces	7
2.2 Proces in Veenendaal	8
2.2.1 Toelichting beeldplaat proces	8
2.2.2 Proces combinatie van Ondersteuning	9
2.3 Proces in Renswoude	9
3 Aanvullende afspraken	10
3.1 Interventies bij vastlopende Ondersteuning	10
3.2 Wijzigen van Opdrachtnemer	11
3.2.1 Wijzigen van Opdrachtnemer Gemeente Veenendaal	11
3.2.2 Wijzigen van Opdrachtnemer Gemeente Renswoude	11
3.3 Coulanceregeling Hulp bij huishouden	11
3.4 Spoedeisende Ondersteuning	11
3.5 Niet leveren zorg	12
3.5.1 Gebrek aan capaciteit	12
3.6 Leveringscondities	12
4 iWmo-Berichtenverkeer	14
4.1 iWmo-berichten	14
4.2 Gebruik van het Berichtenverkeer	15
4.3 Berichtenverkeer iWmo Facturatie	15
4.4 Producten	16
4.5 Tarieven	16
5 Eigen bijdrage (Abonnementstarief)	16
6 WmoNed	16
6.1 Systeem	16
6.2 Accounts	17
7 Accounthouders en Contractmanagement	17
7.1 Rollen en taken	17
7.2 Contractgesprekken	17
7.3 Toezicht en handhaving door Contractmanager	18
7.3.1 Uitgangspunten bij handhaving	18
7.3.2 Inzagerecht	18

7.4 Verantwoording	18
8 Wmo-toezicht	19
8.1 Calamiteitentoezicht	19
8.1.1 GGDrU toezichthoudend ambtenaar	19
8.1.2 Definitie van calamiteit	19
8.1.3 Handelingen Opdrachtnemer bij calamiteiten	19
8.1.4 Contactgegevens calamiteiten toezicht	19
8.2 Signaal gestuurd toezicht	19
8.3 Kwaliteitstoezicht	19
8.4 Rechtmatigheidstoezicht	20
8.5 Medewerkingsplicht	20
8.6 Overige aspecten toezicht	20
9. Veilig delen van persoonlijke gegevens	20
9.1 Notities in WmoNed	20
9.2 Veilig delen persoonlijke gegevens	20
10 Contactgegevens	21
10.1 Contactgegevens Opdrachtgever	21
10.2 Contactgegevens Opdrachtnemer	22
11 Wijziging gegevens	22
12 Wijzigingen Bedrijfsvoeringsprotocol	22

Begrippen

Onderstaande begrippen hebben de volgende betekenis, tenzij de context anders vereist of tenzij in dit Bedrijfsvoeringsprotocol expliciet anders is vermeld. Deze begrippen zijn in de tekst te herkennen omdat zij met een hoofdletter worden geschreven.

Accountantsprotocol

Het [Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo en Jeugdwet van het Ketebureau i-Sociaal Domein](#). 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

Dit document, waarin de processen en werkwijzen (werkafspraken) van de Gemeenten staan beschreven en waaraan Opdrachtnemer gebonden is.

Berichtenverkeer (iWmo)

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

CAK

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

Cliënt(en)

Een Inwoner van de Gemeente Veenendaal of Renswoude die op grond van de Wmo 2015 een indicatie heeft ontvangen voor een Maatwerkvoorziening Wmo-ondersteuning. Een Cliënt kan een wettelijk vertegenwoordiger hebben die handelt namens Cliënt.

Contractgesprek

Partijen overleggen, als onderdeel van het Contractmanagement, op initiatief van Opdrachtgever met elkaar over de voortgang van de overeenkomst. Zie artikel 6 van de Overeenkomst Langer Thuis.

Contractmanagement

Het bewaken van de naleving van de afspraken vastgelegd in de overeenkomst.

Contractmanager

De persoon die namens de Opdrachtgever het Contractmanagement uitvoert.

Evaluatie

Hierbij wordt bepaald wat de stand van zaken is, welke resultaten en doelen behaald zijn en hoe het vervolg eruit zal zien.

Eindevaluatie

Op verzoek van de Cliënt, Wmo-consulent en/of de Opdrachtnemer wordt de Ondersteuning beëindigd.

Gemeente(n)

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

Inwoner(s)

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

Maatwerkvoorziening(en)

Een product Hulp bij Huishouden, Dagbesteding Langer Thuis, Vervoer naar Dagbesteding of Kortdurend Verblijf dat middels een beschikking aan een specifieke Cliënt is toegewezen en waarvoor aan Opdrachtnemer een Toewijzing is verstrekt.

Ondersteuning

Ondersteuning die Opdrachtnemer levert binnen deze overeenkomst.

Ontwikkeltafel

Overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemers met als doel de dienstverlening door te ontwikkelen zoals beschreven in artikel 4 van de overeenkomst Langer Thuis.

Opdrachtgever(s)

De publiekrechtelijke rechtspersonen Gemeenten Veenendaal en Renswoude die de Opdracht in het kader van deze aanbesteding zullen verstrekken. Waar Gemeente(n) vermeld staat kan ook Opdrachtgever worden gelezen.

Opdrachtnemer

De zorgaanbieder die zich jegens Opdrachtgever verbindt tot het verrichten van werkzaamheden en/of het verlenen van diensten ter uitvoering van de Overeenkomst.

Productcode

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

Toewijzing

De cliëntspecifieke opdracht die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt op basis van de beschikking aan Cliënt. Opdrachtnemer ontvangt de Toewijzing middels een 301-bericht.

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 in Veenendaal. In Renswoude is het dorpssteam het toegangspunt.

1 Inleiding

In dit Bedrijfsvoeringsprotocol Wmo zijn de (werk)afspraken opgenomen die betrekking hebben op de samenwerking tussen de Gemeente Veenendaal en Renswoude en de gecontracteerde Opdrachtnemers van de Maatwerkvoorzieningen. Daarnaast is informatie opgenomen over de werkwijze, het Berichtenverkeer, verantwoording, administratie en account- en Contractmanagement.

Gemeente Veenendaal en Gemeente Renswoude volgen de landelijke richtlijnen voor Berichtenverkeer, Accountantsprotocol en Productcodes. Dus ook landelijke wijzigingen, updates en migraties hierin. De Ondersteuning waar dit Bedrijfsvoeringsprotocol betrekking op heeft, wordt inspanningsgericht gefinancierd. Daarom volgen we de landelijk vastgestelde uitgangspunten voor de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant, zie [Werken met iWmo | iStandaarden](#).

Het Bedrijfsvoeringsprotocol geeft een beschrijving van de inhoudelijke afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het protocol is hierdoor een naslagwerk alsook een “levend” document, waar noodzakelijke wijzigingen in kunnen worden opgenomen en kunnen worden overgedragen aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is aan het meest recente Bedrijfsvoeringsprotocol gebonden.

2 Proces Ondersteuning Langer Thuis

Langer Thuis is ingekocht als Maatwerkvoorziening. Dit betekent dat deze Ondersteuning bij beschikking door de Gemeente wordt toegekend. In dit Bedrijfsvoeringsprotocol wordt het proces voor Ondersteuning binnen Langer Thuis beschreven.

Sinds de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2015 onderzoeken de Gemeenten op basis van een melding of het toekennen van een Wmo Maatwerkvoorziening noodzakelijk is. Dit onderzoek gaat ervan uit dat eerst alle eigen mogelijkheden van de Cliënt en die van de sociale omgeving alsook in andere (voorliggende) wet- en regelgeving zijn ingezet om de belemmeringen van de Cliënt te compenseren.

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

Het werkproces van de Gemeente Renswoude verschilt licht van dat in Veenendaal. Dat wordt daarom apart beschreven in paragraaf 2.3.

2.1 Proces

Er zijn dus twee verschillende processen:

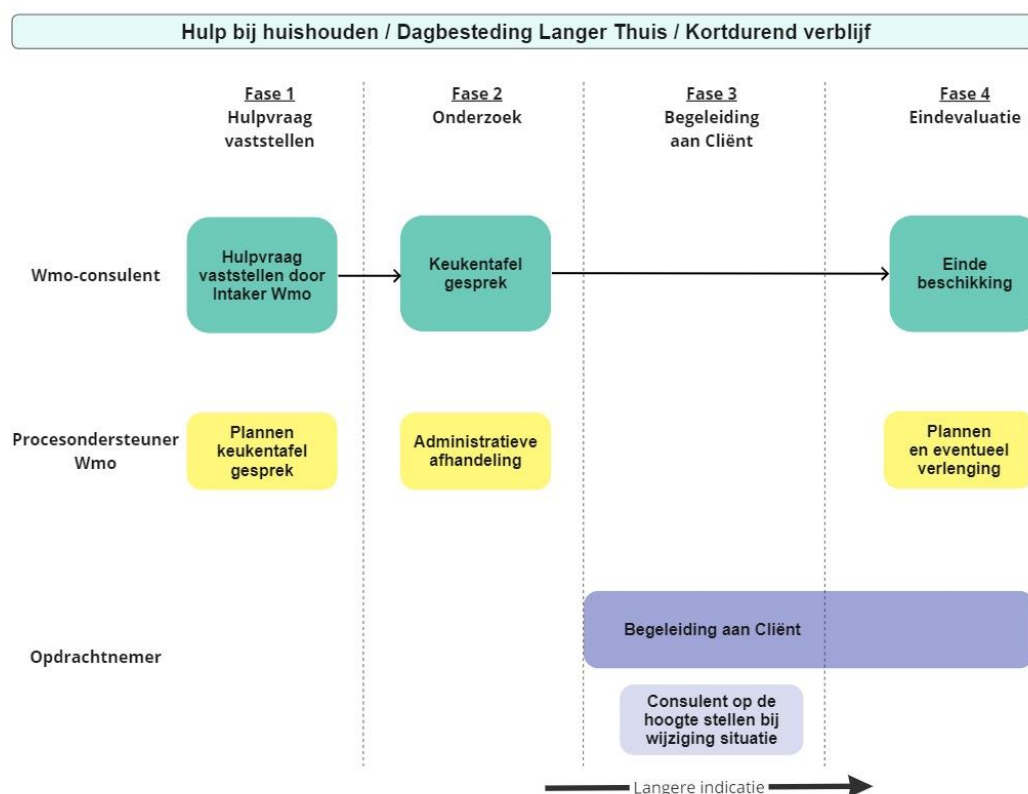
- Het proces in de Gemeente Veenendaal
- Het proces in de Gemeente Renswoude

Een proces betekent dat er een indicatie wordt afgegeven in de vorm van een beschikking. Bij een verlenging vindt er een keukentafelgesprek met een Evaluatie plaats door een Wmo-consulent.

In de onderstaande beeldplaat kunt u zien hoe het proces van aanmelding tot Eindevaluatie verloopt bij Veenendaal. Er is schematisch weergegeven wat er van de Opdrachtnemer verwacht wordt. Een nadere toelichting wordt onder de beeldplaat beschreven in paragraaf 2.2.

Het proces van Gemeente Renswoude komt in 2.3 aan de orde.

2.2 Proces in Veenendaal



2.2.1 Toelichting beeldplaat proces

Dit traject wordt niet gevolgd door een Wmo-consulent. Er is geen vaste Wmo-consulent betrokken. Wanneer de situatie van de Cliënt gedurende de indicatieperiode wijzigt, dient de Cliënt of de Opdrachtnemer *een melding* te doen bij het Wmo-loket. Dit kan digitaal ([webformulier](#) of [email](#)) maar het kan ook telefonisch, schriftelijk of fysiek aan het Wmo-loket. Bij een verlenging van de indicatie vindt er een keukentafelgesprek met een Evaluatie plaats door een Wmo-consulent.

Fase 1: Hulpvraag vaststellen

De melding komt binnen bij het Wmo-loket en een Wmo-consulent doet als intaker een eerste verkenning van de hulpvraag. De intaker stelt vast of de Cliënt bij het Wmo-loket aan het juiste adres is. Zo ja, dan wordt een onderzoek opgestart door een Wmo-consulent. Zo niet, dan geeft de intaker advies over hoe en door wie de Cliënt wel geholpen kan worden.

Fase 2: Onderzoek

De Wmo-consulent onderzoekt de hulpvraag in relatie tot de Zelfredzaamheid en Participatie problemen door het keukentafelgesprek te voeren met de Cliënt en/of een wettelijke vertegenwoordiger. Op verzoek van de Cliënt kan een onafhankelijk cliëntondersteuner aansluiten bij het gesprek.

Wanneer dit onderzoek uitwijst dat een Wmo-voorziening voor Hulp bij huishouden, Dagbesteding Langer Thuis of Kortdurend verblijf nodig is, dan dient de Cliënt een ondertekend aanvraagformulier in. De Wmo-consulent informeert de Cliënt tijdens het gesprek over de Opdrachtnemers (zijnde de gecontracteerde zorgaanbieders) die de Ondersteuning kunnen leveren. De Cliënt kiest vervolgens de Opdrachtnemer.

Op basis van het onderzoek wordt een Wmo-verslag door de Wmo-consulent opgesteld, waarin de ondersteuningsbehoefte, waarin Cliënt door middel van de Ondersteuning van de gekozen

Opdrachtnemer wordt voorzien, wordt beschreven. Dit Wmo-verslag wordt samen met een aanvraagformulier voor de Ondersteuning aan de Cliënt gestuurd. Als de Cliënt het Wmo-verslag heeft gelezen en het eens is met de conclusie en het advies, kan hij/zij (of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger) het bij het verslag gevoegde aanvraagformulier ondertekenen en deze retour sturen aan het Wmo-loket.

Na ontvangst van de ondertekende Wmo-aanvraag wordt de beschikking opgesteld binnen een termijn van 2 weken.

Beschikking

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

Wat verwachten we van de Opdrachtnemer:

- De Opdrachtnemer, die de daadwerkelijke Ondersteuning wil gaan bieden, is niet aanwezig bij het keukentafelgesprek.
- Nadat het gesprek heeft plaatsgevonden en er een beschikking is afgegeven ontvangt de Opdrachtnemer een 301-bericht. De Opdrachtnemer verwerkt de Toewijzing, start met de daadwerkelijke zorglevering en stuurt binnen 5 werkdagen na de start een 305-startbericht naar de Gemeente.
- De Opdrachtnemer start de Ondersteuning binnen 2 weken na ontvangst van het beschikking.

Fase 3: Ondersteuning aan Cliënt

Als de situatie wijzigt, dient de Cliënt (eventueel met hulp van de Opdrachtnemer) een melding te doen bij het Wmo-loket met het verzoek tot heronderzoek.

Fase 4: Eindevaluatie

Bij einde geldigheidsduur van de indicatie zal op basis van nieuw onderzoek door de Wmo-consulent geëvalueerd worden, of de Ondersteuning noodzakelijk blijft. In dat geval wordt een nieuwe indicatie afgegeven. Zo niet, dan wordt de indicatie beëindigd.

2.2.2 Proces combinatie van Ondersteuning

Er kan sprake zijn van een combinatie van verschillende vormen van Ondersteuning. Bijvoorbeeld Hulp bij Huishouden en Begeleiding Individueel Specialistisch. In dat geval zal de betrokken Wmo-consulent zorgen voor afstemming.

2.3 Proces in Renswoude

In Renswoude is er sprake van één werkproces. Over het algemeen is een vaste Wmo-consulent bij het traject betrokken. Hieronder beschrijven we per fase wat het proces is en wat we van de Opdrachtnemer verwachten.

Fase 1: Hulpvraag vaststellen

De melding komt binnen bij de Wmo-consulent. De Wmo-consulent doet telefonisch een eerste verkenning van de hulpvraag bij de Cliënt. Waar nodig wordt advies gegeven aan de Cliënt en/of een keukentafelgesprek gepland.

Fase 2: Onderzoek

De Wmo-consulent onderzoekt de hulpvraag en gestelde doelen in relatie tot de Zelfredzaamheid en Participatie problemen (onder andere) door het gesprek te voeren met de Cliënt en/of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger. Op verzoek van de Cliënt kan een onafhankelijk cliëntondersteuner aansluiten bij het gesprek. Er zijn geen eventuele Opdrachtnemers aanwezig bij dit gesprek.

De Wmo-consulent informeert de Cliënt tijdens het gesprek over de Opdrachtnemers (gecontracteerde zorgaanbieders) die de eventuele Ondersteuning zouden kunnen leveren. De Cliënt kiest vervolgens de Opdrachtnemer.

Op basis van het onderzoek wordt door de Wmo-consulent een Wmo-verslag opgesteld, waarin de behoeftes van de Cliënt en de doelen van de Maatwerkvoorziening worden beschreven. Dit Wmo-verslag wordt ter ondertekening naar de Cliënt opgestuurd. Als de Cliënt het Wmo-verslag heeft gelezen en het eens is met de conclusie en het advies, kan hij/zij, of zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, het verslag ondertekenen en deze retour sturen aan de Wmo-consulent.

Na ontvangst van de ondertekende Wmo-aanvraag, wordt de beschikking opgesteld binnen een termijn van 2 weken.

Fase 3: Beschikking

De Cliënt ontvangt van de Gemeente een beschikking voor de Maatwerkvoorziening Hulp bij Huishouden, Dagbesteding Langer Thuis al dan niet met vervoer of Kortdurend Verblijf.

De geldigheidsduur van de indicatie bij Langer Thuis wordt over het algemeen vastgesteld voor langere tijd. Een beschikking kan echter ook voor kortere tijd worden afgegeven.

Wat verwachten we van de Opdrachtnemer:

- De Opdrachtnemer, die de daadwerkelijke Ondersteuning wil gaan bieden, is niet aanwezig bij het keukentafelgesprek.
- Nadat het gesprek heeft plaatsgevonden en er een beschikking is afgegeven, ontvangt de Opdrachtnemer een 301-bericht.
- De Opdrachtnemer start de Ondersteuning binnen 2 weken na ontvangst van het beschikking.
- Binnen 5 werkdagen nadat de Opdrachtnemer is gestart, stuurt de Opdrachtnemer een startbericht.

Fase 4: Eindevaluatie of herindicatie Uitvoering

Bij einde geldigheidsduur van de indicatie zal geëvalueerd worden of het doel bereikt is op basis van nieuw onderzoek door de Wmo-consulent.

3 Aanvullende afspraken

3.1 Interventies bij vastlopende Ondersteuning

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom de Ondersteuning belemmerd wordt, dan wel dreigt vast te lopen. Denk bijvoorbeeld aan dat de Cliënt zich ineens vermijdend opstelt, een gewijzigde thuissituatie, er is sprake van een opname, maar ook wisselende ondersteuners of conflicten.

De Opdrachtnemer zorgt in eerste instantie zelf, met behulp van de expertise binnen uw organisatie, dat de Ondersteuning weer voortgezet kan worden.

De Opdrachtnemer informeert altijd de Gemeente wanneer de geïndiceerde Ondersteuning niet kan worden voortgezet. Een Wmo-consulent zal in overleg met de Opdrachtnemer zoeken naar een passende oplossing.

3.2 Wijzigen van Opdrachtnemer

3.2.1 Wijzigen van Opdrachtnemer Gemeente Veenendaal

In principe bepaalt de Cliënt van welke Opdrachtnemer hij of zij Ondersteuning wil ontvangen. De Cliënt kan dus ook een verzoek tot wijziging Opdrachtnemer indienen bij het Wmo-loket.

Wanneer de Cliënt een verzoek heeft gedaan tot wijziging Opdrachtnemer, kan er eerst een gesprek plaatsvinden tussen Cliënt, de Wmo-consulent en eventueel de huidige begeleider.

In dit gesprek wordt onderzocht:

- motivatie van de wisseling;
- of de Ondersteuning bij een wisseling zonder vertraging kan doorlopen;
- of de huidige Opdrachtnemer passend is bij de ondersteuningsvraag.

Naar aanleiding van dit gesprek kan de Wmo-consulent besluiten:

- In overleg met de Cliënt kan een andere Opdrachtnemer worden gezocht die wel passend is bij de grondslag en te bereiken doelen. De keuze van de Cliënt is leidend, maar het besluit is aan de Wmo-consulent.
- Na akkoord en het gesprek met de Wmo-consulent kan de Cliënt een wijzigingsformulier Ondersteuning ondertekenen en de wijziging van Opdrachtnemer hiermee bevestigen, waarna de beschikking verstuurd wordt door het Wmo-loket.
- Er wordt een moment voor een Evaluatie afgesproken om de overgang naar de nieuwe Opdrachtnemer samen met Cliënt vast te kunnen stellen.
- Inwoner ontvangt een nieuwe beschikking en de nieuwe Opdrachtnemer ontvangt een Toewijzing van Wmo-ondersteuning door middel van het Berichtenverkeer .
- Een wisseling naar de nieuwe keuze Opdrachtnemer kan in een later stadium van het ondersteuningstraject plaatsvinden om de voortgang niet te belemmeren.

3.2.2 Wijzigen van Opdrachtnemer Gemeente Renswoude

De Cliënt kan een verzoek tot wijziging Opdrachtnemer indienen bij de Wmo-consulent. Het traject zal vervolgens vergelijkbaar verlopen als hiervoor geschetst voor Veenendaal.

3.3 Coulancregeling Hulp bij huishouden

Indien de Cliënt, die een indicatie heeft voor 'Hulp bij huishouden' overlijdt of wordt opgenomen in een Wlz-instelling, kan de indicatie voor de huishoudelijke taken die hieronder vallen indien nodig overgezet worden op de naam van de achterblijvende partner of huisgenoot. Dit kan doorlopen vanaf de datum overlijden of opname tot maximaal acht weken daarna. In deze periode wordt de achterblijvende partner of huisgenoot geïnformeerd met een brief en wordt een meldformulier Wmo meegestuurd. Als de achterblijvende partner/huisgenoot inschat dat de indicatie Hulp bij huishouden langer dan 8 weken dient door te lopen, kan deze een nieuwe melding doen bij het Wmo-loket.

3.4 Spoedeisende Ondersteuning

Er is sprake van spoed, wanneer het inzetten van Ondersteuning bij een Cliënt niet kan wachten en binnen 24 uur ingezet moet worden in afwachting van de uitkomst van het onderzoek door het Wmo-loket. In incidentele situaties is het vereist om deze spoedeisende Ondersteuning te leveren. Een voorbeeld van een dergelijke situatie is inzet van Hulp bij Huishouden na ziekenhuisopname en er geen gebruikelijke zorg is in de thuissituatie.

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

In dat geval moet de Opdrachtnemer binnen drie werkdagen na inzet van de spoedeisende Ondersteuning het Wmo-loket hiervan op de hoogte brengen. Dan kan achteraf (met terugwerkende kracht) een indicatie worden gesteld en een beschikking worden afgegeven. Het vervolg na de spoedindicatie pakt het Wmo-loket in samenspraak met de Opdrachtnemer verder op.

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

- klantnummer. Indien niet voorhanden NAW-gegevens,
- uren benodigde Ondersteuning,
- probleembeschrijving,
- duur van de indicatie.

3.5 Niet leveren zorg

Op grond van de Overeenkomst is de Opdrachtnemer verplicht zorg te leveren als een Cliënt kiest voor Opdrachtnemer, tenzij de grondslag van de ondersteuningsvraag niet aansluit bij de expertise van de organisatie. Een gebrek aan capaciteit is dus geen reden om een Cliënt te weigeren.

Ten overvloede: Cliënten die langer dan 2 weken na ontvangst van een 301-bericht op een wachtlijst staan is onacceptabel, tenzij de Contractmanager hiervoor schriftelijke toestemming heeft gegeven.

3.5.1 Gebrek aan capaciteit

Wanneer u geen capaciteit heeft om de Ondersteuning te leveren, dan helpt u de Cliënt een andere Opdrachtnemer uit te zoeken.

In Gemeente Veenendaal laat de Opdrachtnemer in dat geval aan het Wmo-loket weten dat de organisatie wijzigt. Het Wmo-loket stuurt vervolgens een wijzigingsformulier naar de Cliënt. De Cliënt ondertekent dit formulier en stuurt dit retour aan het Wmo-loket. Alleen dan kan de Cliënt worden overgedragen aan de andere Opdrachtnemer. In Gemeente Renswoude kan de Cliënt een verzoek tot wijziging Opdrachtnemer indienen bij de Wmo-consulent.

Gedurende de periode van de (warde) overdracht kan de Ondersteuning conform de beschikking gedeclareerd worden door de oude, de nieuwe of beide Opdrachtnemers. De Cliënt ontvangt van de Gemeente een brief wanneer de Opdrachtnemer wijzigt. Daarna wordt de Ondersteuning via een iWmo 301-bericht overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer.

Capaciteitsgebrek kan voor Gemeente Veenendaal worden doorgegeven via wmo-loket@veenendaal.nl en contractmanagementwmo@veenendaal.nl. Voor Gemeente Renswoude kan dit via dorspteam@renswoude.nl.

Wanneer er voor Hulp bij huishouden wachtlijsten ontstaan, kan in overleg met de aanbieders de werkwijze worden aangepast.

3.6 Leveringscondities

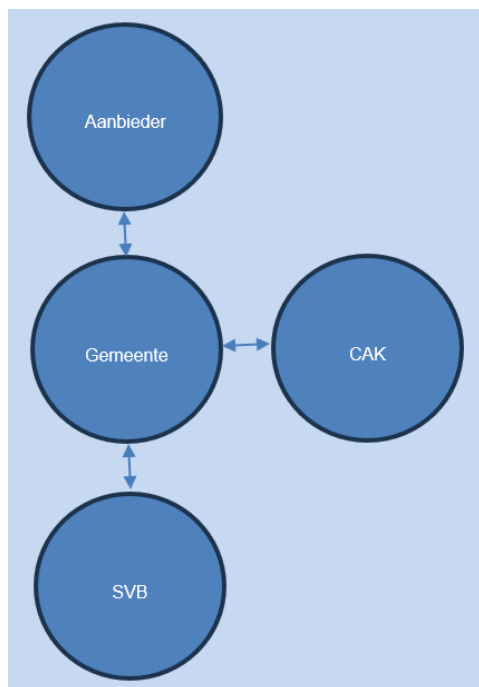
- a) Opdrachtnemer levert bij aanvang van de dienstverlening aan de Cliënt in begrijpelijk Nederlands informatie en/of gegevens over:
- 1) de te leveren voorziening;
 - 2) het afzeggen (annuleren van de Ondersteuning) door de Opdrachtnemer;
 - 3) de aanwezige klachtenregeling;
 - 4) bereikbaarheid Opdrachtnemer.
-

- b) Bij ziekte, vakantie of andersoortig verlof/uitval van personeel langer dan 2 weken, wordt zorggedragen voor vervanging van de ondersteuner bij de betreffende Cliënt, indien Cliënt dat wenst.
- c) Als Opdrachtnemer meermaals niet heeft kunnen leveren door toedoen van de Cliënt (niet tijdig afzeggen, deur niet opendoen) dan gaat de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever in overleg om te komen tot een passende oplossing. Stopzetting van de Ondersteuning kan daarvan een uitkomst zijn.
- d) Zowel vaste, tijdelijke als ingehuurde werknemers kunnen zich aan de Cliënt legitimeren als werknemer van de betreffende Opdrachtnemer.
- e) Opdrachtnemer is zowel telefonisch als digitaal bereikbaar voor Cliënt en Opdrachtgever op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur. Telefonisch dient de Opdrachtnemer tegen (maximaal) het lokale tarief bereikbaar te zijn.

4 iWmo-Berichtenverkeer

Gemeenten en aangesloten Opdrachtnemers zijn landelijk verplicht het Berichtenverkeer van het programma i-Sociaal Domein te gebruiken. Dit betekent dat de Toewijzing van zorg, de start- en stopdata en de facturen worden verstuurd via het iWmo Berichtenverkeer.

Het Berichtenverkeer loopt via de volgende partijen:



Let op: als de AGB-code van de Opdrachtnemer verandert, dient deze wijziging minimaal 2 maanden van tevoren te worden gemeld aan de Opdrachtgever! Dit heeft te maken met aanpassingen in WmoNed.

4.1 iWmo-berichten

Het gaat vooral om deze berichten:

301: Toewijzing Wmo-ondersteuning	(verstuurd door Opdrachtgever)
305: Startdatum Wmo-ondersteuning	(verstuurd door Opdrachtnemer)
307: Stopdatum Wmo-ondersteuning	(verstuurd door Opdrachtnemer)
323: Declaratie en facturen	(verstuurd door Opdrachtnemer)
325: Beoordeling factuur	(verstuurd door Opdrachtgever)

Elk bericht kent een retourbericht als bevestiging van ontvangst of geeft aan dat er een fout in het bericht staat.

Elke Gemeente heeft een gemeentecode voor het Berichtenverkeer. Voor de Gemeente Veenendaal is dit code 0345 en voor de Gemeente Renswoude is dit code 0339.

Actuele en aanvullende informatie over het Berichtenverkeer staat op de site van het Zorginstituut Nederland: <https://www.istandaarden.nl/iwmo>

De Opdrachtnemer gebruikt een softwarepakket dat de administratie automatisch koppelt aan het Berichtenverkeer. Als er problemen zijn, is VECOZO het eerste aanspreekpunt voor de

Opdrachtnemer. Inhoudelijke vragen over het Berichtenverkeer kunnen gesteld worden aan de Gemeente.

4.2 Gebruik van het Berichtenverkeer

Een aantal zaken in het gebruik van het Berichtenverkeer brengen we extra onder de aandacht:

1. Start/stopberichten

In de [iStandaarden](#) is bepaald dat het sturen van een actueel start/stop bericht verplicht is. Een Opdrachtnemer dient binnen 5 dagen na het starten van de zorg een startbericht te sturen en binnen 5 dagen na het stoppen een stopbericht:

- **Voortijdig beëindigen zorg**

Wanneer de zorg voortijdig beëindigd wordt, moet er ook een bericht worden gestuurd aan het Wmo-loket. U maakt daarvoor een notitie aan in WmoNed, waarin u aangeeft wat de reden van de beëindiging is en plaatst deze op de actielijst van de Administratie. Daarnaast stuurt u een iWmo 307- stopbericht. In het 307-stopbericht geeft u een correcte reden van beëindiging aan.

Bij drie oorzaken van voortijdig beëindigen zorg hoeft u geen notitie te maken:

- Overlijden;
- Wlz-indicatie;
- Verhuizen buiten de Gemeente Veenendaal of Gemeente Renswoude.

- **De eigen bijdrage hangt af van de start- en stopdata**

De eigen bijdrage die de Cliënt betaalt is afhankelijk van de start- en stopdata die de Opdrachtnemer doorgeeft, niet van de maandelijkse declaraties. Uw doorgegeven data hebben dus direct invloed op de Cliënt.

Als er een hele kalendermaand geen zorg wordt verleend, stuurt u ons een tijdelijke stopdatum in een 307-stopbericht (bij reden beëindiging kiest u reden 20, 'levering is tijdelijk beëindigd'). Als de zorg weer start, stuurt u ons de nieuwe startdatum in een 305-startbericht. Als u een tijdelijke stopdatum hebt doorgegeven en de zorg wordt niet meer gestart, dan stuurt u ons een definitieve stopdatum in een 307-stopbericht.

2. Toewijzingsverzoeken en wijzigingsverzoeken

De Gemeenten maken (vooralsnog) geen gebruik van de iWmo-berichten 315 (toewijzingsverzoek vanuit de Opdrachtnemer) en 317 (wijzigingsverzoek vanuit de Opdrachtnemer). Deze berichten zullen dus automatisch afgewezen worden in een 319-bericht. Bij gewenste wijzigingen voor omvang, product of einddatum neemt de Opdrachtnemer voor Gemeente Veenendaal contact op met het Wmo-loket en voor Gemeente Renswoude met de Wmo-consulent.

4.3 Berichtenverkeer iWmo Facturatie

Binnen het gebruik van het Berichtenverkeer is het gebruik van een facturatiebericht het uitgangspunt. Een facturatiebericht bestaat uit facturatieregels. Goedkeuring of afkeuring vindt plaats op regelniveau, niet op het niveau van het totale bericht. Goedkeuring van een factuurregel betekent akkoord van de Opdrachtgever, zodat er betaald wordt. Bij afgekeurde factuurregels vindt door Opdrachtnemer creditering plaats van deze factuurregels, bij het volgende factuurbericht, of in een apart bericht.

De standaardbetaaltermijn is maximaal 30 kalenderdagen na versturing van het retourbericht door Opdrachtgever.

Proces:

- Opdrachtnemer stuurt de Opdrachtgever een facturatiebericht
 - De Opdrachtgever stuurt een retourbericht
-

Inhoud bericht:

- BSN Cliënt
- Soort zorg (Productcode)
- Omvang van de zorg
- Maand waarover wordt gefactureerd
- Bedrag

4.4 Producten

Onderstaande tabel met producten binnen deze overeenkomst is gebaseerd op de standaardproductcodelijst Wmo. Alleen onderstaande Productcodes kunnen worden gefactureerd. De productbeschrijvingen zijn opgenomen in hoofdstuk 3 van het Programma van Eisen.

Productcode	Productnaam Veenendaal - Renswoude
*	Hulp bij huishouden
*	Dagbesteding Langer Thuis
*	Kortdurend Verblijf
*	Vervoer Dagbesteding Basis
*	Vervoer Dagbesteding Professioneel
*	Vervoer Dagbesteding Rolstoel

**De Productcodes worden later in 2024 vastgesteld en gecommuniceerd*

4.5 Tarieven

Alle Opdrachtnemers zullen jaarlijks een indexatiebrief ontvangen met de tarieven voor het komende jaar.

5 Eigen bijdrage (Abonnementstarief)

Het abonnementstarief is een tarief voor de eigen bijdrage aan Wmo-voorzieningen. Een ieder die gebruik maakt van een Wmo-voorziening (uitzondering is 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 is vinden via [op de website van het CAK](#) en [de iStandaarden](#)

6 WmoNed

6.1 Systeem

De applicatie die de Gemeenten gebruiken voor de Wmo cliënt- en financiële gegevens is WmoNed. WmoNed is gekoppeld aan iWmo-Berichtenverkeer en wordt verstrekt door ZorgNed Automatisering. Voor een groot deel verloopt de communicatie via VeCoZo en het landelijke Gemeentelijke Gegevensknooppunt (GGK).

Naast het gebruik van het landelijk Berichtenverkeer blijft het noodzakelijk toegang te hebben tot WmoNed. De toegang in WmoNed is namelijk ook nodig voor het kunnen uitwisselen van notities op cliëntniveau in de beveiligde omgeving.

6.2 Accounts

Voor iedere Opdrachtnemer kunnen één of meer accounts voor de toegang tot WmoNed worden aangemaakt met een bijbehorende persoonlijk emailadres en de daaraan gekoppelde inlogcode. Deze accounts kunnen worden aangevraagd via contractmanagementwmo@veenendaal.nl of ServiceDesk@veenendaal.nl, door de doorgegeven contactpersoon van uw organisatie.

Attentie: Vanwege de zorgvuldigheid en veiligheid die we in acht moeten nemen is het niet mogelijk dat een account met een algemeen emailadres (zoals 'info@...' en Cloud-e-mail als Hotmail, Gmail en Outlook) wordt gekoppeld aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is derhalve zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van actieve accounts.

7 Accounthouders en Contractmanagement

7.1 Rollen en taken

Vanuit de Gemeente zijn er op contractniveau twee belangrijke rollen: accounthouderschap en Contractmanagement.

Accounthouderschap omvat de volgende taken:

- Verantwoordelijk voor de inhoud van het contract;
- Budgetverantwoordelijk;
- Inbreng bij Ontwikkeltafels;
- Ontwikkelen van nieuw beleid, nieuwe afspraken en innovaties / pilots.

Contractmanagement omvat de volgende taken:

- Is de algemene contactpersoon voor de Opdrachtnemer voor niet-cliëntgebonden onderwerpen;
- Organiseren van de Ontwikkeltafels;
- Is de contactpersoon voor escalaties;
- Het plannen en voeren van Contractgesprekken;
- Toezicht houden op en handhaven van de contractafspraken;
- Het verzorgen van de (financiële) jaarverantwoording.

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

7.2 Contractgesprekken

Gemeente Veenendaal organiseert en voert de Contractgesprekken voor de Gemeente Veenendaal en de Gemeente Renswoude.

Het aantal gesprekken per jaar is afhankelijk van het aantal Opdrachtnemers en het aantal Cliënten van de Opdrachtnemers. 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.

Bij de Contractgesprekken worden onder andere de volgende onderwerpen behandeld:

- Ontwikkelingen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Uitvoering van het contract (o.a. uitvoering en waarborging goede kwaliteit zorg);
- Monitoring (Cliënten binnen dit contract);
- Uitkomsten van toezichtsrapporten Kwaliteit en/of Rechtmatigheid Wmo;

- Overige verantwoording.

In de Overeenkomst Langer Thuis in Artikel 7 zijn de Contractgesprekken beschreven.

7.3 Toezicht en handhaving door Contractmanager

De Contractmanager is verantwoordelijk voor het toezien op een deugdelijke uitvoering van het contract en het handhaven van de contractafspraken als deze niet worden nageleefd. Ook is de Contractmanager verantwoordelijk voor de handhaving van de adviezen in de Wmo-toezichtrapporten opgesteld door de toezichthouder.

De Contractmanager kan gebruik maken van het Inzagerecht, zoals beschreven in 7.3.2 Inzagerecht, om te onderzoeken en/of te beoordelen of de Ondersteuning conform de eisen geleverd is en wordt.

In de Overeenkomst wordt in Artikel 10 (Toezicht & Handhaving) en Artikel 11 (Maatregelen & sancties) bij toerekenbare tekortkoming beschreven welke mogelijkheden de Contractmanager heeft om de gemaakte afspraken of het advies van de toezichthouder te handhaven.

7.3.1 Uitgangspunten bij handhaving

De Gemeente hanteert de volgende uitgangspunten bij handhaving:

- De Gemeente handhaaft op basis van ernst en risico's doelgericht en proportioneel.
- De Gemeente treedt slagvaardig op en hanteert korte behandeltermijnen in de handhaving.
- De Gemeente kiest voor het type Maatregel en/of Sanctie dat in de gegeven situatie het meest doelgericht en passend is: een lichte maatregel waar het kan, een zwaardere waar dat nodig is en passend binnen de bepalingen van het contract.
- Handhaving is maatwerk en zal in elke situatie apart afgewogen worden. Er is geen vaste volgorde van maatregelen. Een lichte maatregel gaat niet vanzelfsprekend vooraf aan een zware maatregel. Zo kan een Gemeente ook bij een eerste overtreding, direct de zwaarste maatregel inzetten als de ernst van de situatie hierom vraagt.

7.3.2 Inzagerecht

De Gemeenten willen dat de ingekochte Ondersteuning van goede kwaliteit is, passend bij de overeenkomst. Ook willen zij zeker weten dat de betaalde/gedeclareerde zorg daadwerkelijk is geleverd. Om te kunnen onderzoeken of dat zo is, hebben de Gemeenten informatie nodig die alleen de Opdrachtnemer heeft. Hiervoor is medewerking van Opdrachtnemer vereist. Opdrachtnemer is dan ook onverkort verplicht om alle medewerking aan vragen, onderzoeken e.d. van de Gemeenten te verlenen die nodig is voor het handhaven en waarborgen van de kwaliteit van de Ondersteuning of anderszins nodig is. De Gemeenten hebben te allen tijde het inzagerecht op stukken, informatie en gegevens van Opdrachtnemer.

7.4 Verantwoording

De Gemeenten volgen voor de jaarlijkse financiële productieverantwoording het landelijk aanbevolen 'Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo en Jeugdwet', in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website van het [Ketenbureau i-Sociaal Domein](#).

Het niet voldoen aan de afspraken voor het (tijdig) aanleveren van de jaarlijkse financiële productieverantwoording en controleverklaring kan betekenen dat u in gebreke wordt gesteld.

8 Wmo-toezicht

De Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de bij de Wmo 2015 opgedragen taken, het toezicht daarop en de handhaving daarvan. Er is onderscheid te maken tussen vier vormen van toezicht: calamiteitentoezicht, signaal gestuurd toezicht, kwaliteitstoezicht en rechtmatigheidstoezicht.

8.1 Calamiteitentoezicht

8.1.1 GGDrU toezichthoudend ambtenaar

De Gemeenten hebben de GGD regio Utrecht (GGDrU) aangewezen als toezichthoudend ambtenaar (toezichthouder) om namens de Gemeente op te treden voor de uitvoering van het calamiteitentoezicht. Voor Protocol Calamiteitentoezicht Wmo GGDrU, zie: [Protocol calamiteitentoezicht \(ggdru.nl\)](#).

8.1.2 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.

Indien een calamiteit en/of een (gewelds)incident in uw organisatie, of een organisatie waar (de medewerkers van) uw organisatie (in)direct bij betrokken is/zijn, zich voordoet dient u deze te melden bij de GGDrU (de toezichthoudende ambtenaar).

8.1.3 Handelingen Opdrachtnemer bij calamiteiten

Opdrachtnemer onderzoekt (het ontstaan van) de calamiteit zelf en toezichthouder stuurt aan. Opdrachtnemer komt met verbetermaatregelen en de toezichthouder controleert de verbetermaatregelen en keurt deze (bij akkoord) goed, waarna de verbetermaatregelen door Opdrachtnemer worden doorgevoerd in de bedrijfsvoering.

8.1.4 Contactgegevens calamiteiten toezicht

U kunt de GGDrU bellen op werkdagen tussen 8:30 – 17:00 uur op het nummer: 030-608 60 86. U kunt ook 24 uur per dag, 7 dagen per week [digitaal uw melding doen](#) of via het e-mailadres wmotoezicht@ggdru.nl.

8.2 Signaal gestuurd toezicht

Naar aanleiding van signalen van Cliënten, Gemeenten en derden met betrekking tot de kwaliteit van de Ondersteuning kunnen de Gemeenten een signaal gestuurd onderzoek laten uitvoeren door de toezichthouder van de GGDrU. Deze aanpak is door het College vastgesteld en beschreven in het [Regionaal kader handhaving op kwaliteit bij professionele Wmo dienstverlening](#).

8.3 Kwaliteitstoezicht

Jaarlijks wordt door de regiogemeenten een jaarplan bij de GGDrU ingediend voor het reguliere kwaliteitstoezicht. De GGDrU heeft een bepaald aantal uren per jaar om het toezicht bij een aantal Opdrachtnemers uit te voeren. De handhaving na uitkomsten van het onderzoek wordt door de Gemeente Veenendaal gedaan. Deze aanpak is door het College vastgesteld en beschreven in het [Regionaal kader handhaving op kwaliteit bij professionele Wmo dienstverlening](#).

8.4 Rechtmatigheidstoezicht

Dit rechtmatigheidstoezicht wordt door de gemeentelijke toezichthoudend ambtenaar uitgevoerd ter controle van de rechtmatigheid van de zorgverlening (onder andere controle van gefactureerde zorguren), bestrijding van misbruik, oneigenlijk gebruik en fraude.

8.5 Medewerkingsplicht

Als Opdrachtnemer bent u verplicht om volledig mee te werken aan de uitvoering van de hierboven genoemde toezichtstaken.

U verleent alle medewerking aan de toezichthouder (hetzij van de GGDrU, hetzij een toezichthouder of medewerker van de Gemeente(n)), binnen een gestelde termijn die hij redelijkerwijs kan stellen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden.

U bent onder andere verplicht om uw medewerking te verlenen aan:

- Het bieden van toegang aan de toezichthouder tot het betreden van uw bedrijfspand(en), apparatuur en vervoermiddelen.
- Het bieden van ruimte en tijd aan de toezichthouder om onderzoek te doen naar uw bedrijfspand(en), 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.

8.6 Overige aspecten toezicht

De toezichthouder van de GGDrU/Gemeente stelt een (toezichts)rapport op, met daarin een concreet advies. Naar aanleiding van het advies kan de Gemeente optreden en handhaven wanneer en op welke wijze zij dit nodig acht.

Het toezichtrapport kwaliteit kan openbaar worden gemaakt. De Opdrachtnemer kan hiertegen in bezwaar gaan bij de Gemeente.

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 Veilig delen persoonlijke gegevens

Het is van groot belang dat het delen van persoonsgegevens op een veilige wijze gebeurt. Binnen de Gemeente vindt regelmatig informatie-uitwisseling van gegevens plaats met u als Opdrachtnemer. Vaak bevat deze persoonlijke cliëntgegevens die vanuit de Gemeenten alleen door middel van Zivver wordt gedeeld.

Het delen van persoonsgegevens gebeurt zo minimaal mogelijk. Alleen de gegevens die relevant zijn worden door de Opdrachtnemer gedeeld met de Gemeente.

10 Contactgegevens

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

10.1 Contactgegevens Opdrachtgever

Gemeente Veenendaal		
Algemeen	Telefoon	0318 538 538
Vragen over beleid	Accounthouders Langer Thuis	
	E-mail	ContractmanagementWmo@veenendaal.nl
Vragen over contracten	Contractmanager Wmo	
	E-mail	ContractmanagementWmo@veenendaal.nl
Vragen over indicaties	Wmo-loket	
	Telefoon	0318 538 519
	E-mail	Wmo-loket@veenendaal.nl
Facturatie	Financiële administratie Wmo	
	Telefoon	0318 538 519
	E-mail	Wmo-finad@veenendaal.nl
WmoNed	Servicedesk	
	Telefoon	0318 538 777
	E-mail	Servicedesk@veenendaal.nl
Gemeente Renswoude		
Algemeen	Telefoon	0318 578 150
	E-mail	Info@renswoude.nl
Vragen over beleid	Telefoon	0318 578 150
	E-mail	Dorpsteam@renswoude.nl
Vragen over contracten	Contractmanager Wmo	
	E-mail	ContractmanagementWmo@veenendaal.nl
Vragen over indicaties	Telefoon	0318 578 150
	E-mail	Dorpsteam@renswoude.nl
Facturatie	Financiële administratie Wmo	
	Telefoon	0318 578 150
	E-mail	Dorpsteam@renswoude.nl
WmoNed	Servicedesk	
	Telefoon	0318 538 777

	E-mail	Servicedesk@veenendaal.nl

10.2 Contactgegevens Opdrachtnemer

De volgende contactgegevens zullen per Opdrachtnemer door Opdrachtgever worden opgevraagd.

Rol	Naam	E-mailadres	Telefoonnummer	Telefonische bereikbaarheid
Accountmanager				
Inkoop				
Facturaties en betalingen				
Berichtenverkeer iWmo en iJw				
Financiële verantwoording en controle				
Beheerder accounts WmoNed				
Contact voor Wmo-consulent				

11 Wijziging gegevens

Wijzigingen in gegevens van de Opdrachtnemer kunnen worden doorgegeven via:

contractmanagementWmo@veenendaal.nl.

12 Wijzigingen Bedrijfsvoeringsprotocol

Gemeente Veenendaal en Renswoude behouden zich het recht voor om dit protocol aan te passen naar aanleiding van wijzigingen, zoals de werkwijze en wetgeving. Deze (voorgenomen) wijzigingen worden actief naar alle Opdrachtnemers gecommuniceerd. Opdrachtnemer is aan het meest recente Bedrijfsvoeringsprotocol gebonden.