



Bedrijfsvoeringsprotocol

Perspectief

Bijlage bij

Overeenkomst Wmo immateriële ondersteuningstaken Perspectief Gemeenten Veenendaal en Renswoude

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

Inhoudsopgave

Begrippen	4
1 Inleiding	6
2 Proces Ondersteuning Perspectief	7
2.1 Proces	7
2.2 Proces in Veenendaal	8
2.2.1 Toelichting beeldplaat proces	8
2.2.2 Wat verwachten we van de Opdrachtnemer tijdens het hele traject	11
2.2.3 Proces combinatie van ondersteuningstrajecten	11
2.3 Proces in Renswoude	11
3 Aanvullende afspraken	14
3.1 Interventies bij vastlopende ondersteuningstrajecten	14
3.2 Wijzigen van Opdrachtnemer	14
3.2.1 Wijzigen van Opdrachtnemer Gemeente Veenendaal	14
3.2.2 Wijzigen van Opdrachtnemer Gemeente Renswoude	15
3.3 Spoedeisende Ondersteuning	15
3.4 Opname in ziekenhuis of instelling	15
3.5 Niet leveren zorg	15
3.5.1 Gebrek aan capaciteit	16
3.6 Leveringscondities	16
4 iWmo-Berichtenverkeer	17
4.1 iWmo-berichten	17
4.2 Gebruik van het Berichtenverkeer	18
4.3 Berichtenverkeer iWmo Facturatie	18
4.4 Producten	19
4.5 Tarieven	19
5 Eigen bijdrage (Abonnementstarief)	19
6 WmoNed	19
6.1 Systeem	19
6.2 Accounts	20
7 Accounthouders en Contractmanagement	20
7.1 Rollen en taken	20
7.2 Contractgesprekken	20
7.3 Toezicht en handhaving door Contractmanager	21
7.3.1 Uitgangspunten bij handhaving	21

7.3.2 Inzagerecht	21
7.4 Verantwoording	21
8 Wmo-toezicht	22
8.1 Calamiteitentoezicht	22
8.1.1 GGDrU toezichthoudend ambtenaar	22
8.1.2 Definitie van calamiteit	22
8.1.3 Handelingen Opdrachtnemer bij calamiteiten	22
8.1.4 Contactgegevens calamiteiten toezicht	22
8.2 Signaal gestuurd toezicht	22
8.3 Kwaliteitstoezicht	22
8.4 Rechtmatigheidstoezicht	23
8.5 Medewerkingsplicht	23
8.6 Overige aspecten toezicht	23
9 Veilig delen van persoonlijke gegevens	23
9.1 Notities in WmoNed	23
9.2 Veilig delen persoonlijke gegevens	23
10 Contactgegevens	24
10.1 Contactgegevens Opdrachtgever	24
10.2 Contactgegevens Opdrachtnemer	25
11 Wijziging gegevens	25
12 Wijzigingen Bedrijfsvoeringsprotocol	25
Bijlagen	26

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 op initiatief van Opdrachtgever met elkaar over de voortgang van de Overeenkomst. Zie artikel 6 van de Overeenkomst Perspectief.

Contractmanagement

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

Contractmanager

De persoon die namens de Opdrachtgever het Contractmanagement uitvoert.

Doelen-Evaluatie formulier

Formulier dat door Opdrachtnemer wordt gebruikt voor de Tussenevaluatie van de ingezette Ondersteuning.

Evaluatie/Tussenevaluatie

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(n) worden gelezen).

Indicatie­rapport (= Opdrachtbevestiging)

Het document dat bij overdracht van de indicatie door de Opdrachtnemer moet worden gedownload vanuit WmoNed en waarin de ondersteuningsdoelen zijn opgenomen.

Inwoner(s)

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

Maatwerkvoorziening(en)

Een product Begeleiding Individueel, Begeleiding Specialistisch of Dagbesteding Perspectief 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 Perspectief.

Opdrachtbevestiging (= Indicatie­rapport)

Het document dat bij overdracht van de indicatie) door de Opdrachtnemer moet worden gedownload vanuit WmoNed en waarin de ondersteuningsdoelen zijn opgenomen.

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 dorps­team het toegangspunt.

1 Inleiding

In dit Bedrijfsvoeringsprotocol Wmo zijn de (werk)afspraken opgenomen die betrekking hebben op de samenwerking tussen de Gemeenten 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 met bijlagen 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 Perspectief

Perspectief 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 Perspectief 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.

Om de voortgang van de resultaten van de noodzakelijke Ondersteuning te kunnen monitoren – hetgeen voor de Cliënt, de Opdrachtnemer en Opdrachtgever inzichtelijk maakt of er sprake is van ontwikkelingen is in de Zelfredzaamheid en Participatie – is in Veenendaal het regietraject ontwikkeld.

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

2.1 Proces

Er zijn dus twee verschillende processen:

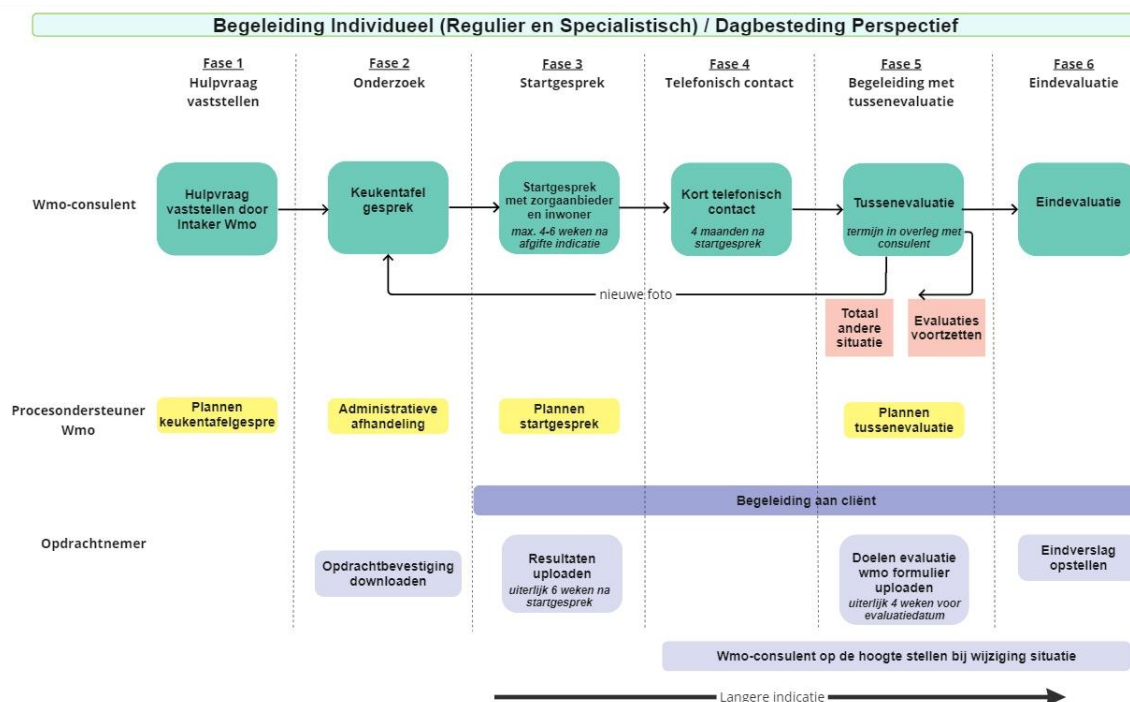
- Een proces *met* regietraject in de Gemeente Veenendaal
- Het proces in de Gemeente Renswoude

De basis van het proces met regietraject is dat de Wmo-consulent doelen meegeeft aan de Opdrachtnemer en tijdens het ondersteuningstraject ontwikkelingen en (behaalde) resultaten volgt. Een regietraject betekent dat het ondersteuningstraject gevolgd wordt door een (vaste) Wmo-consulent met een (langere) indicatiestelling, een startgesprek, een monitoringsmoment en (tussen)evaluaties. Dit regietraject maakt onderdeel uit van de monitoring op casusniveau door het Wmo-loket. Op basis hiervan kan een beeld worden gevormd van het effect van de geleverde Ondersteuning aan de Cliënt. Dit vormt de basis voor het toekennen, het wijzigen of het beëindigen van de Ondersteuning.

In de onderstaande beeldplaat kunt u zien hoe het proces van aanmelding tot Eindevaluatie verloopt. Er is in paragraaf 2.2 schematisch in een beeldplaat weergegeven wat er van de Opdrachtnemer verwacht wordt. Een nadere toelichting wordt onder de beeldplaat beschreven in de paragraaf 2.2.1

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 gevolgd en geëvalueerd door een Wmo-consulent. Er is een vaste Wmo-consulent 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 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 en doelen van de Cliënt in relatie tot de problemen met Zelfredzaamheid en Participatie door een 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 Begeleiding Individueel, Begeleiding Individueel Specialistisch of Dagbesteding Perspectief 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.

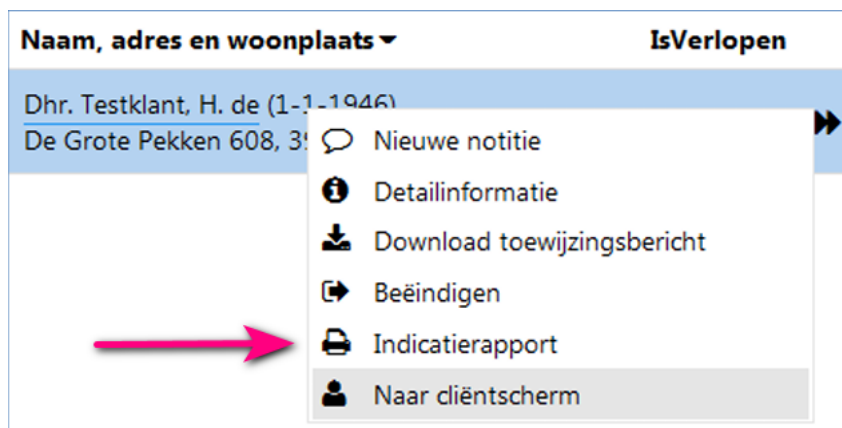
Beschikking

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

Opdrachtbevestiging

De door de Cliënt gekozen Opdrachtnemer ontvangt een Toewijzing van de Gemeente. Daarnaast stuurt de Gemeente een Opdrachtbevestiging. In de Opdrachtbevestiging staat een afweging, een conclusie, doelen en eventueel gemaakte afspraken. Het is belangrijk dat u dit document binnenhaalt om te lezen wat er in staat.

U downloadt in WmoNed de Opdrachtbevestiging door op de ► knop aan het einde van de cliëntregel te klikken en te kiezen voor "Indicatiebericht":



In WmoNed heet de Opdrachtbevestiging het "Indicatiebericht". Als u dit document opent, dan ziet u dat dit de Opdrachtbevestiging is.

Op basis van het Indicatiebericht/de Opdrachtbevestiging beoordeelt de Opdrachtnemer of de Ondersteuning geboden kan worden binnen de gestelde tijd. De Opdrachtnemer beoordeelt of de doelen bereikt kunnen worden in de gestelde periode van de beschikking.

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.
- Na ontvangst van het 301-bericht downloadt de Opdrachtnemer de Opdrachtbevestiging als document vanuit WmoNed. In de Opdrachtbevestiging (Bijlage 1) staat de afweging, conclusie, afspraken en de doelen die de Cliënt met Ondersteuning wil bereiken. Vervolgens beoordeelt de Opdrachtnemer of deze doelen bereikt kunnen worden in de gestelde periode van de beschikking.
- De Opdrachtnemer start de Ondersteuning binnen 2 weken na ontvangst van het besluit.
- Binnen 5 werkdagen nadat de Opdrachtnemer is gestart, stuurt de Opdrachtnemer een startbericht.

Fase 3: Startgesprek

Ongeveer zes weken nadat de Ondersteuning is gestart, vindt een startgesprek plaats. Dit is een gesprek tussen de Cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger, de Opdrachtnemer en de Wmo-consulent. De gestelde doelen worden met elkaar besproken. De Wmo-consulent licht de rollen, taken en verwachtingen toe, zoals beschreven in dit hoofdstuk van het Bedrijfsvoeringsprotocol. Ook kunnen er aanvullende cliëntgebonden afspraken gemaakt worden. Waar nodig wordt de Ondersteuning afgestemd als er meerdere Opdrachtnemers zijn. Daarnaast wordt tijdens het startgesprek afgesproken op welke termijn een Tussenevaluatie plaatsvindt.

Wat verwachten we van de Opdrachtnemer:

- Deelname aan het startgesprek.
- Conformereren aan de doelen.
- De vastgestelde doelen worden door de begeleider in overleg met Inwoner omgezet in resultaten.
- Binnen 6 weken na het startgesprek wordt er een ingevuld formulier Resultaatbeschrijving Wmo (Bijlage 2) geüpload in WmoNed. Bij het uploaden wordt geen signaal verzonden aan het Wmo-loket. Hiervoor dient een notitie op naam van 'Administratie' in WmoNed te worden gezet met als omschrijving "Resultaatbeschrijving".

Fase 4 Telefonisch contact (optioneel)

De Wmo-consulent doet navraag bij de Cliënt en/of diens begeleider hoe het ondersteuningstraject verloopt.

Wat verwachten we van de Opdrachtnemer:

- Een terugkoppeling op de doelen van het lopende traject.

Fase 5: Tussenevaluatie

Een gesprek tussen de Wmo-consulent en Opdrachtnemer over hoe het traject verloopt: welke doelen zijn wel en niet bereikt en hoe gaan we verder?

Indien nodig wordt tijdens de Tussenevaluatie een nieuwe termijn voor de volgende Tussenevaluatie afgesproken.

Wat verwachten we van de Opdrachtnemer:

- Zes weken voor de Tussenevaluatie neemt het Wmo-loket contact op met de Opdrachtnemer voor een tussenevaluatiegesprek. Tijdens dat contact verzoekt het Wmo-loket de Opdrachtnemer om een formulier "Doelen Evaluatie Wmo" (Bijlage 3) in te vullen.
- De Opdrachtnemer uploadt dit formulier vier weken voor de Tussenevaluatie in WmoNed. Bij het uploaden wordt geen signaal verzonden aan het Wmo-loket. Hiervoor dient een notitie op naam van 'Administratie' in WmoNed te worden gezet met als omschrijving "Doelen Evaluatie Wmo".
- Deelnemen aan de Tussenevaluatie met de Wmo-consulent.

Fase 6: Eindevaluatie

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

Wat verwachten we van de Opdrachtnemer:

- Een formulier Eindevaluatie Wmo (Bijlage 4) wordt aan de hand van de gestelde doelen geschreven.
In drie situaties hoeft u geen formulier Eindevaluatie aan te leveren:
 - Overlijden;
 - Wlz-indicatie;

- Verhuizen buiten de Gemeente Veenendaal.
- De Opdrachtnemer uploadt het formulier in WmoNed. Bij het uploaden wordt geen signaal verzonden aan het Wmo-loket. Hiervoor dient een notitie op naam van 'Administratie' in WmoNed te worden toegevoegd, waarin de upload wordt vermeld.
- In hoofdstuk 4, iWmo-Berichtenverkeer, staat wat we met betrekking tot het Berichtenverkeer van u verwachten bij een voortijdige beëindiging van de indicatie.

2.2.2 Wat verwachten we van de Opdrachtnemer tijdens het hele traject

De Opdrachtnemer neemt direct contact op met de betrokken Wmo-consulent als zich wijzigingen in de situatie van de Cliënt voordoen.

2.2.3 Proces combinatie van ondersteuningstrajecten

Wanneer een Cliënt Ondersteuning ontvangt vanuit meerdere organisaties op hetzelfde moment kan een regietraject op meerdere manieren verlopen. Hieronder beschrijven we welke wijze in welke situatie wordt gehanteerd:

- **Er is sprake van Casusregie en/of Specialistisch Persoonsgericht Maatwerk (producten uit Perspectief Complex):** de Evaluaties vinden plaats met de casusregisseur. Wanneer de samenwerking vastloopt, dient de casusregisseur contact op te nemen met de Wmo-consulent / de Procesregisseur.
- **Er is sprake van meerdere categorieën Ondersteuning, bijvoorbeeld regulier en specialistisch:** We evalueren met de begeleiders tegelijkertijd. We verwachten dat de Evaluatie samen wordt ingevuld, omdat er in de casus sowieso samengewerkt moet worden. Hierbij verwachten we het initiatief van de begeleider van de *zwaarste categorie*, in dit voorbeeld specialistisch.
- **Er is sprake van een combinatie van Ondersteuning zonder regietraject (Langer Thuis) en Ondersteuning inclusief een regietraject (Perspectief en producten Perspectief Complex).** Een Cliënt ontvangt bijvoorbeeld Hulp bij Huishouden en Begeleiding Individueel Specialistisch. We evalueren met de begeleider, die het regietraject uitvoert. De Ondersteuning zonder regietraject wordt geëvalueerd aan het einde van de indicatie. We verwachten wél van de begeleider dat hij of zij afstemt met de andere vorm(en) van Ondersteuning.

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 het Wmo-loket. 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. De Wmo-consulent informeert de Cliënt tijdens het gesprek over de Opdrachtnemers (gecontracteerde zorgaanbieders) die de eventuele Ondersteuning zouden kunnen leveren. Er zijn geen eventuele Opdrachtnemers aanwezig bij dit gesprek.

Op basis van het onderzoek door een Wmo-consulent wordt 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

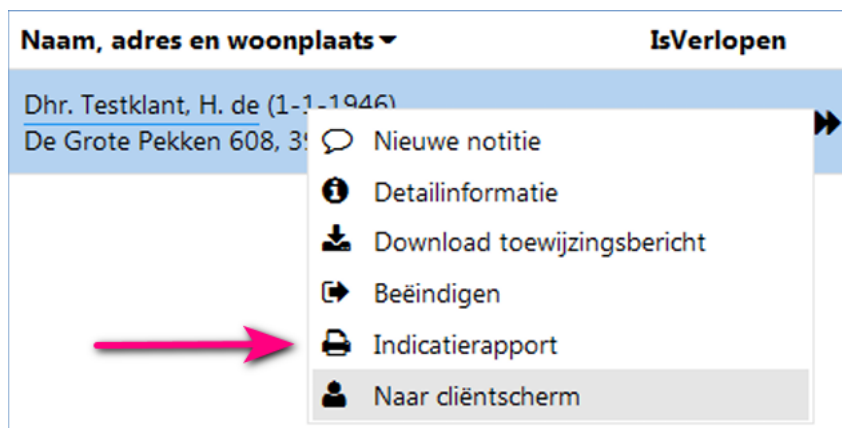
De Cliënt ontvangt van de Gemeente een beschikking voor de Maatwerkvoorziening Begeleiding Individueel, Begeleiding Specialistisch of Dagbesteding Perspectief.

De geldigheidsduur van de indicatie wordt over het algemeen vastgesteld op basis van het termijn dat de doelen bereikt moeten zijn. Een beschikking kan echter ook voor kortere tijd worden afgegeven. Zonder ontwikkeldoelen zal de indicatie voor een langere tijd worden afgegeven.

Opdrachtbevestiging

In de Opdrachtbevestiging staat een afweging, een conclusie, doelen en eventueel gemaakte afspraken. Het is belangrijk dat u dit document binnenhaalt om te lezen wat er in staat.

U downloadt in WmoNed de Opdrachtbevestiging door op de ► knop aan het einde van de cliëntregel te klikken en te kiezen voor "Indicatierapport":



In WmoNed heet de Opdrachtbevestiging het "*Indicatierapport*". Als u dit document opent, dan ziet u dat dit de Opdrachtbevestiging is.

Op basis van het Indicatierapport/de Opdrachtbevestiging beoordeelt de Opdrachtnemer of de Ondersteuning geboden kan worden binnen de gestelde tijd. De Opdrachtnemer beoordeelt of de doelen bereikt kunnen worden in de gestelde periode van de beschikking.

Wat verwachten we van de Opdrachtnemer:

- De Opdrachtnemer, die de daadwerkelijke Ondersteuning wil gaan bieden, is niet aanwezig bij het eerste gesprek (huisbezoek) met de Cliënt, diens (wettelijk) vertegenwoordiger en een eventuele onafhankelijke cliëntondersteuner.
- Nadat het gesprek heeft plaatsgevonden en er een beschikking is afgegeven, ontvangt de Opdrachtnemer een 301-bericht.
- Na ontvangst van het 301-bericht downloadt de Opdrachtnemer de Opdrachtbevestiging als document vanuit WmoNed. In de Opdrachtbevestiging (Bijlage 1) staat de afweging, conclusie, afspraken en de doelen die de Cliënt wil bereiken. Vervolgens beoordeelt de Opdrachtnemer of deze doelen bereikt kunnen worden in de gestelde periode van de beschikking.
- De Opdrachtnemer start de Ondersteuning binnen 2 weken na ontvangst van het besluit.

- Binnen 5 werkdagen nadat de Opdrachtnemer is gestart, stuurt de Opdrachtnemer een startbericht naar de Gemeente.

Fase 4: Uitvoering

De uitvoering vindt plaats basis van de Opdrachtbevestiging. De betrokken Wmo-consulent behoudt de regie en kan navraag doen bij de Cliënt of diens begeleider hoe het traject verloopt. Als de Wmo-consulent het nodig acht, kan er een start- of tussenevaluatiegesprek ingepland worden met Opdrachtnemer en/of de Cliënt en/of diens begeleider. In een start- of tussenevaluatiegesprek kunnen er aanvullende cliëntgebonden afspraken gemaakt worden.

Wanneer er belemmeringen ontstaan bij het bereiken van de doelen, neemt de Opdrachtnemer direct contact op met de betrokken Wmo-consulent. De Opdrachtnemer kan bij de Wmo-consulent ook het verzoek indienen tot een heronderzoek. Van de Cliënt wordt ook verwacht dat hij/zij contact opneemt met de Wmo-consulent, als er wijzigingen in de situatie zijn die het behalen van de afgesproken doelen en resultaten beïnvloeden.

Wat verwachten we van de Opdrachtnemer:

- Conformereren aan de doelen.
- Bij Begeleiding Individueel worden vastgestelde doelen door de begeleider omgezet in resultaten, in overleg met Inwoner.
- Binnen 6 weken na de start van de Ondersteuning, wordt er een ingevuld formulier Resultaatbeschrijving Wmo (Bijlage 2) geüpload in WmoNed. Bij het uploaden wordt geen signaal verzonden aan het Wmo-loket. Hiervoor dient een notitie op naam van 'Administratie' in WmoNed te worden gezet met als omschrijving "Resultaatbeschrijving".
- Wanneer er naar wordt gevraagd: een terugkoppeling op de doelen van het lopende traject en/of deelname aan het start- of evaluatiegesprek.

Fase 5: Eindevaluatie en herindicatie

Acht weken voordat de indicatie verloopt, doet de Cliënt een verzoek tot herindicatie. Na dit verzoek, wordt door de Wmo-consulent een nieuw onderzoek gedaan. De Opdrachtnemer werkt mee aan dit onderzoek, door een Eindevaluatie (bijlage 4) op te sturen naar de Wmo-consulent. Ook als er nog geen herindicatie nodig is, kan een evaluatieverslag opgevraagd worden door de Wmo-consulent.

Wat verwachten we van de Opdrachtnemer:

- Een formulier Eindevaluatie Wmo (Bijlage 4) wordt aan de hand van de gestelde doelen geschreven.
- In drie situaties hoeft u geen formulier Eindevaluatie aan te leveren:
 - Overlijden;
 - Wlz-indicatie;
 - Verhuizen buiten de Gemeente Renswoude.
- De Opdrachtnemer uploadt het formulier in WmoNed. Bij het uploaden wordt geen signaal verzonden aan het Wmo-loket. Hiervoor dient een notitie op naam van 'Administratie' in WmoNed te worden toegevoegd, waarin de upload wordt vermeld.
- In hoofdstuk 4, iWmo-Berichtenverkeer, staat wat we met betrekking tot het Berichtenverkeer van u verwachten bij een vroegtijdige beëindiging van de indicatie.

3 Aanvullende afspraken

3.1 Interventies bij vastlopende ondersteuningstrajecten

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom een ondersteuningstraject 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 begeleiders of conflicten.

Wat verwachten we van de Opdrachtnemer:

- U zorgt in eerste instantie zelf, met behulp van de expertise binnen uw organisatie, dat het ondersteuningstraject weer voortgezet kan worden richting de gestelde doelen.
- De begeleider informeert altijd de betrokken Wmo-consulent wanneer het bereiken van de doelen, binnen de geldigheidsduur van de indicatie, belemmerd wordt.
- De begeleider werkt mee aan het zo snel mogelijk weer op koers brengen van het ondersteuningstraject.

Wat kan de Opdrachtnemer van de Wmo-consulent verwachten:

Er kunnen vanuit de Wmo-consulent verschillende interventies ingezet worden om het ondersteuningstraject te helpen weer op koers te brengen.

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 het ondersteuningstraject zonder vertraging kan doorlopen;
- of de huidige Opdrachtnemer passend is en geschikt om de vastgestelde doelen binnen de geldigheidsduur van de indicatie te behalen.

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

- In overleg met de Cliënt kan een andere Opdrachtnemer worden gezocht die 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 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, waarna het regietraject verder loopt vanaf fase 2.
- Een wisseling naar de nieuwe keuze Opdrachtnemer kan in een later stadium van het ondersteuningstraject plaatsvinden om de voortgang niet te belemmeren.

Wanneer er sprake is van een regietraject en uit een Tussenevaluatie blijkt dat doelen niet gehaald gaan worden, kan de Wmo-consulent in een uiterste geval besluiten een andere Opdrachtnemer in te zetten. De keuze voor de nieuwe Opdrachtnemer wordt in overleg met Cliënt gemaakt. Als de Opdrachtnemer wijzigt, ontvangt de Cliënt een nieuwe beschikking waar de nieuwe Opdrachtnemer in staat.

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 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. Voorbeelden van dergelijke situaties zijn dreigende opname, psychiatrische problemen, ernstige overlast voor de omgeving en dreigende huisuitzetting.

Tijdens kantooruren zorgt het Wmo-loket ervoor dat een spoedindicatie wordt gesteld. Buiten kantooruren 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,
- te behalen resultaten,
- duur van de indicatie.

3.4 Opname in ziekenhuis of instelling

Bij opname in een ziekenhuis of instelling is de organisatie waar de Cliënt verblijft verantwoordelijk voor alle zorg aan de Cliënt. Mochten zij deskundigheid van Ondersteuning niet in huis hebben, kunnen zij het zelf inkopen.

Begeleiding Individueel bij overdracht voor *opname* en *contact voor ontslag* om de overgangen soepel te laten verlopen, kan de Opdrachtnemer wel declareren bij de Gemeente. Dit dient binnen de bandbreedte van de indicatie blijven.

In zeer bijzondere situaties (maatwerk) is een uitzondering op aanvullende Ondersteuning mogelijk. Dit kan alleen in overleg met een Wmo-consulent en zal altijd aangepast zijn aan wat hoogstnoodzakelijk is. De Wmo-consulent neemt hier in het kader van regievoering een besluit over.

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.

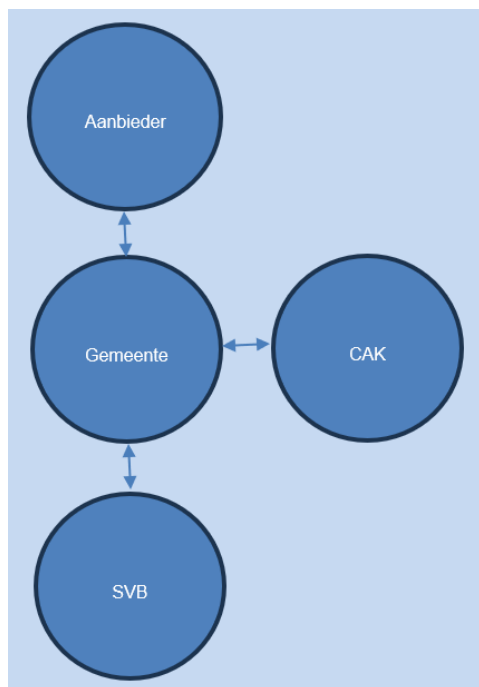
3.6 Leveringscondities

- 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 meestal 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). Zulke berichten zullen dus automatisch afgewezen worden in een 319-bericht. Bij gewenste wijzigingen voor omvang, product of einddatum neemt de Opdrachtnemer contact op 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:

- De 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
*	Begeleiding Individueel Regulier
*	Begeleiding Individueel Specialistisch
*	Dagbesteding Perspectief
*	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 noodzakelijk voor het downloaden van het Indicatie rapport (Opdrachtbevestiging) en het uploaden van een formulier Resultaatbeschrijving Wmo, Doelen-Evaluatie formulier of een formulier Eindevaluatie (zie hoofdstuk 2.2.1 fase 3, 5 en 6). Daarnaast is de toegang nodig om notities op cliëntniveau te kunnen uitwisselen.

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 bij ons bekende 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;
- 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 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 artikel 6 van de Overeenkomst Perspectief 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 GGD regio Utrecht 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 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 Perspectief	
	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 Opdrachtnemers 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.

Bijlagen

De volgende bijlagen worden als losse Word-documenten verzonden bij dit Bedrijfsvoeringsprotocol:

1. Indicatiebericht / Opdrachtbevestiging

Indicatiebericht / Opdrachtbevestiging
Client:
Clientnummer WmoNed:
Indicatie nummer:

Toelichting

Dit is de Opdrachtbevestiging voor het leveren van de begeleiding aan de onderstaande cliënt. In dit document staan de gegevens van de cliënt en leest u een afweging en conclusie.

Monitoring doelen bij registratie

Daarnaast staan er bij een registratie ook doelen vermeld, waar u met de cliënt aan werkt. Deze Opdrachtbevestiging maakt dan onderdeel uit van de monitoring op de voortgang van de begeleiding. Bij een registratie blijft een (vaste) Wmo-consulent betrokken, die dit traject volgt en evalueert. U beoordeelt aan de hand van de beschreven doelen of u dit traject kan bieden binnen de periode, waarin de beschikking is afgegeven. De doelen gebruikt u voor de formulieren 'Resultaatbeschrijving Wmo' en 'Doelen-evaluatie Wmo'.

Persoonsgegevens

Geboortenaam:
Geboortedatum:
Partnersnaam:
Burgerlijke staat:
Woonadres:
Postadres:
Tijdelijk verblijfsadres:
Telefoon:
Mobiel nummer:
E-mail:
Adres partner:
Telefoonnummer partner:
Mobiel nummer partner:
E-mail partner:
Contactpersoon:
E-mail contactpersoon:

Voorziening

Ingangsdatum:
Geldig tot:
Uren/dagdelen:
Leverancier:
Leveringsvorm:

Doelen:	•
---------	---

Afweging, afspraken, conclusie en doelen

Overige informatie

2. Formulier Resultaatbeschrijving Wmo



RESULTAATBESCHRIJVING WMO

Aanleveren binnen 6 weken na het startgesprek (tenzij anders afgesproken met de consultant)

Clientgegevens
<i>Naam:</i>
<i>Geboortedatum:</i>
<i>Telefoonnummer:</i>
<i>Emailadres:</i>
Contactpersoon (indien van toepassing)
<i>Naam:</i>
<i>Telefoonnummer:</i>
<i>Emailadres:</i>

Voorziening en zorgaanbieder
<i>Voorziening:</i>
<i>Zorgaanbieder:</i>
<i>Naam begeleider:</i>
<i>Bereikbaar op telefoonnummer:</i>
<i>Ingangsdatum beschikking:</i>
<i>Einddatum beschikking:</i>

Doelen uit de Opdrachtbevestiging (vastgesteld in het Wmo-verslag)
• • • •

Resultaten
Om te werken aan bovenstaande doelen zijn door begeleider en cliënt de volgende resultaten uitgewerkt:
1. Concreet en realistisch resultaat:
<i>Acties:</i>
<i>Tijdsduur:</i>
2. Concreet en realistisch resultaat:
<i>Acties:</i>
<i>Tijdsduur:</i>
3. Concreet en realistisch resultaat:
<i>Acties:</i>
<i>Tijdsduur:</i>
<i>Indien nodig, voeg meer resultaten toe</i>

Wijziging situatie

Als uw situatie wijzigt of het wordt duidelijk dat de doelen niet behaald zullen worden, dient de Wmo-consulent tijdig op de hoogte gesteld te worden.

Verklaring en akkoord
☐ Ik verklaar dat mijn cliënt ook op de hoogte is en akkoord gaat met het invullen van dit formulier
<i>Datum:</i>
<i>Naam begeleider:</i>

3. Formulier Doelen-Evaluatie Wmo

DOELEN-EVALUATIE WMO	 GEMEENTE VEENENDAAL
----------------------	--

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

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

Voor een tussentijdse evaluatie graag dit formulier invullen en op tijd aanleveren via WmoNed.

Clientgegevens
<i>Naam:</i>
<i>Geboortedatum:</i>
<i>Telefoonnummer:</i>
<i>Emailadres:</i>
Contactpersoon (indien van toepassing)
<i>Naam:</i>
<i>Telefoonnummer:</i>
<i>Emailadres:</i>

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

Waar is de afgelopen periode aan gewerkt en wat is de huidige stand van zaken? <i>(Zie opdrachtbevestiging bij de beschikking die voorafging aan de verlenging)</i> Wat is de stand van zaken met de doelen uit de opdrachtbevestiging? Wat is er bereikt?

Aan welke resultaten gaat de komende periode gewerkt worden?
<i>Herhaal de vastgestelde Wmo doelen:</i> • • •
Resultaten (subdoelen) <i>De komende periode werkt u met de inwoner aan de volgende resultaten</i> <i>Beschrijf de geformuleerde resultaten concreet, tijdgebonden en resultaatgericht (SMART)</i>
1. Concreet en realistisch resultaat: <i>Acties:</i> <i>Tijdsduur:</i>
2. Concreet en realistisch resultaat:

Acties:
Tijdsduur:
3. Concreet en realistisch resultaat:
Acties:
Tijdsduur:
Indien nodig, voeg meer resultaten toe

Overstap naar Wlz voorziening of afschalen zorg
Beschrijf of er signalen zijn dat Wmo-ondersteuning niet meer voldoet en gedacht moet worden aan een Wlz-aanvraag. Beschrijf bij begeleid en beschermd wonen of er de mogelijkheid is om af te schalen naar uitstroom of waarom dit niet mogelijk is.
Onderstaande vragen beantwoorden alsof iemand alleen zou wonen: ☐ Er is een langdurige zorgbehoefte ☐ Er is geen uitzicht op herstel ☐ Noodzaak tot 24 uren zorg in de nabijheid ☐ Niet in staat adequaat hulp in te roepen ☐ Eigen mogelijkheden tot regievoering

Eventuele aanvullingen

Verklaring en akkoord
☐ Ik verklaar dat mijn cliënt ook op de hoogte is en akkoord gaat met het invullen van dit formulier
Datum:
Naam begeleider:

Bijlage 1 SMART doelen

Specifiek

Beschrijft het resultaat duidelijk en concreet het gewenste gedrag?

Formuleer het resultaat duidelijk en concreet. Het resultaat moet een waarneembare actie, concreet gedrag of een resultaat beschrijven. Koppel er indien mogelijk een getal aan. Voorbeeld: 'Piet geeft 6 van de 10 keer aan dat hij boos is en neemt dan een time-out.' Niet: 'Piet kan zijn boosheid op een adequate manier uiten.'

Is het resultaat in actieve eindtermen geformuleerd?

Gebruik zoveel mogelijk actieve werkwoorden, waardoor duidelijk wordt welk gedrag het resultaat uiteindelijk beoogt. Dus niet in procestermen. Voorbeeld: 'Martin houdt zijn huis netjes en schoon.' Niet: 'Martin kan zijn huis netjes en schoonhouden.'

Is het resultaat - waar nodig- situatie specifiek geformuleerd?

Geef aan welk gedrag in welke specifieke situatie het gewenste gedrag zich voor moet doen. Voorbeeld: 'Floris zit stil aan tafel tijdens het avondeten.' Niet: 'Floris zit stil aan tafel.' NB: soms is té specifiek niet wenselijk, bijvoorbeeld wanneer het resultaat uiteindelijk gericht is op generalisatie naar meerdere situaties.

Meetbaar

Worden er 'meetlatten' genoemd die aangeven wanneer het resultaat bereikt is?

Geef aan waaraan te zien of te bepalen is of het resultaat bereikt is. Voorbeelden - 'Mirjam leest op AVI-5-niveau.' - 'Anja houdt in een schrift bij waar zij haar geld aan uit geeft.' - 'Bram scoort 'normaal' op de CBCL-schaal Angstproblemen.'

Aanvaardbaar

Zijn hulpverlener en cliënt het eens over het resultaat?

Stel samen resultaten op door de dialoog aan te gaan. Wat vindt de cliënt belangrijk? Hoe kan dit bereikt worden?

Is het resultaat mét de cliënt en in de taal van de cliënt geformuleerd?

Formuleer samen met de cliënt de resultaten in voor de cliënt begrijpelijke taal. Vermijd ingewikkelde (vak)termen. Laat de cliënt zoveel mogelijk in eigen bewoording zijn/haar resultaten formuleren. De cliënt moet de resultaten ervaren als 'eigen' resultaten.

Realistisch

Gaat het resultaat over zaken die veranderbaar zijn?

Stel een resultaat alleen als het gedrag of de situatie beïnvloedbaar is. Problemen zijn op te lossen; chronische beperkingen niet. Voorbeeld: 'Esther komt goed mee op school' Niet: 'Jantje kan weer lopen' (terwijl hij verlamd is).

Is het resultaat realiseerbaar binnen het tijdsbestek en mogelijkheden van de hulpverlening?

Stel een resultaat dat binnen de aangegeven tijdsperiode met deze hulpverlening te behalen is.

Is het resultaat realiseerbaar met het oog op de situatie waarin de cliënt zich bevindt?

Stel een resultaat dat voor deze cliënt op dit moment in deze situatie haalbaar is.

Tijdgebonden

Bevat het resultaat een afgebakende tijdsperiode?

Geef zo mogelijk aan wanneer het resultaat wordt beëindigd dan wel geëvalueerd.

4. Formulier Eindevaluatie Wmo

Eindevaluatie Wmo



Clientgegevens
<i>Naam:</i>
<i>Geboortedatum:</i>
<i>Telefoonnummer:</i>
<i>Emailadres:</i>
<i>Contactpersoon (indien van toepassing)</i>
<i>Naam:</i>
<i>Telefoonnummer:</i>
<i>Emailadres:</i>

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

Indicatie Wmo
<i>Begeleiding categorie:</i>
<i>Hoeveel uur per week:</i>
<i>Geldigheidsduur:</i>

Vastgestelde doelen
<i>(Zie de Opdrachtbevestiging/het Indicatie rapport bij de beschikking)</i>
<i>Herhaal de vastgestelde Wmo doelen</i>
• • •

Verloop van het begeleidingstraject met eindresultaat
<i>Beschrijf welke doelen zijn bereikt</i>

Reden van afronden
<i>Beschrijf wat de reden is van afronden</i>

Eventuele aanvullingen

Verklaring en akkoord
☐ Ik verklaar dat mijn cliënt ook op de hoogte is en akkoord gaat met het invullen van dit formulier
<i>Datum:</i>
<i>Naam begeleider:</i>

Bij de onderstaande situaties is het niet nodig om een formulier in te vullen:

- Bij overlijden
- Bij een ~~Wlz~~-indicatie
- Bij het verhuizen buiten de Gemeente Veenendaal/Renswoude