

Protocol bedrijfsvoering Wmo Hulp bij het huishouden 2025 Gemeente Tilburg

Versie: 1.0 (Maart 2024)

Administratieprotocol huishoudelijke hulp

Ter aanvulling op het SAP Inspanningsgericht 3.1.2

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Standaard proces.....	3
2.1	Drie processen.....	3
2.2	Visuele weergave van het standaard proces.....	3
2.3	Toewijzingsproces	3
2.4	Zorgleveringsproces	5
2.5	Declaratieproces	5
3	Aanpassingen in de zorgvraag	6
3.1	Aanpassingen geïnitieerd vanuit de aanbieder	6
3.2	Aanpassen lopende Toewijzingen, geïnitieerd vanuit de gemeente	7
4	Onderwerpen	7
4.1	Met terugwerkende kracht toewijzen	7
4.2	Woonplaatsbeginsel Jeugdwet	7
4.3	Eigen bijdrage Wmo	7
4.4	Verhuizing naar een andere Gemeente	8
4.5	Clënten zonder BSN en cliënten wiens identiteit geheim moet blijven	8
4.6	Clënten met een Wlz indicatie	8
5	Specifiek voor gemeente Tilburg.....	8
5.1	Wijziging in stamgegevens van de aanbieder huishoudelijke ondersteuning	8
6	Productieverantwoordingsproces	9
7	Afsprakenkaart	9
8	Pilots.....	9

Wijzigingsbeheer

Dit document is aan wijziging onderhevig. De laatste versie zal steeds per mail gedeeld worden met de gecontracteerde aanbieders huishoudelijke ondersteuning.

Versie	Wijzigingen	Geldig per datum
1.0	Conceptversie voor publicatie bij aanbesteding huishoudelijke ondersteuning	01-01-2025

1 Inleiding

Dit administratieprotocol geeft de afspraken weer voor de inkoop huishoudelijke ondersteuning op basis van inspanningsgerichte producten, oftewel P x Q-bekostiging. Het is belangrijk om de afspraken in dit protocol goed door te lezen en te implementeren in uw organisatie. Mocht u voorzien dat u tijdelijk niet in staat bent om een afspraak van dit protocol na te leven, neem dan direct contact op met uw contractmanager.

Gemeente Tilburg volgt zo veel als mogelijk het landelijke Standaard Administratie Protocol (SAP). U vindt de meest actuele versie van de SAP Inspanningsgericht op de website van het ketenbureau i-Sociaal Domein (<https://i-sociaaldomein.nl>). Dit protocol is gebaseerd op *SAP inspanningsgericht versie 3.2a*. Indien het SAP gedurende de contractperiode ingrijpend wordt aangepast kan dit leiden tot een nieuwe versie van dit document.

Leeswijzer

De gemeente Tilburg beschrijft in dit document alleen aanvullingen op het SAP Inspanningsgericht en gemaakte keuzes daar waar het SAP die voorschrijft. Beide documenten dienen dus samen gelezen te worden met dit document als bijlage van het SAP. De structuur is gelijk voor beide documenten, aangevuld met gemeente-specifieke processen. Indien er in een paragraaf geen aanvullingen of gemaakte keuzes zijn beschreven volstaan wij met de tekst “conform SAP”.

2 Standaard proces

Conform SAP

2.1 Drie processen

Conform SAP

2.2 Visuele weergave van het standaard proces

Conform SAP

2.3 Toewijzingsproces

We hanteren de afspraken in het SAP. Onderstaande tabel geeft de manier van toewijzen per product weer:

Product	Productcategorie	Productcode	Type toewijzing	Eenheid	Frequentie
Schoon en leefbaar huis	01 Hulp bij het huishouden	01H01	Specifiek	Minuten	Per week
Wasverzorging	01 – Hulp bij het huishouden	01H02	Specifiek	Minuten	Per week
Extra inzet	01 – Hulp bij het huishouden	01H03	Specifiek	Minuten	Per week

De Indicatiestelling door de Toegang Tilburg gebeurt op basis van onderstaand modulair systeem, waarbij gewerkt wordt met de minuten per week ~~worden omgerekend in minuten per maand~~ voor de Toewijzing (301).

Hulp bij het huishouden (in uren per jaar/ minuten per week)

Resultaat:
'Schoon en leefbaar huis'

Basis-cliëntsituatie,
volledige overname:
108 uur pj / 125 min pw

Resultaat Wasverzorging

Overname was
1-p huishouden:
30 uur pj / 35 min pw

Overname was
2-p huishouden:
37 uur pj / 43 min pw

Overname strijken
(1- of 2-p):
17 uur pj / 20 min pw

Meer inzet:

Beperkingen en belemmeringen cliënt

Enig extra inzet
26 uur pj / 30 min p/w
Veel extra inzet
52 uur pj / 60 min pw

Samenstelling huishouden
26 uur pj / 30 min pw

Extra kamer 'in gebruik'
16 uur pj / 18 min pw

Extra kamer 'niet in gebruik'
4 uur pj / 5 min p/w

Extra vervuiling wegens hulphond
13 uur pj / 15 min pw

Overige kenmerken
13 uur pj / 15 min pw

- / -

- / -

Minder inzet:

Eigen mogelijkheden cliënt
en/of netwerk (zelf
uitvoeren licht HbH)
-/- 13 uur pj / 15 min pw

Minder inzet:

Eigen mogelijkheden cliënt
of netwerk
-/- 15 uur pj / 17 min pw

Meer inzet:

Extra wasmachine/week
t.g.v. beperkingen en
belemmeringen cliënt:
14 uur pj / 16 min pw

2.3.1 Toewijzing via de toegang van de gemeente

Conform SAP met de aanvulling:

(nog) niet gestarte toegewezen producten

Contractueel is niet afgesproken dat een Toewijzing vervalt als niet binnen een bepaalde periode een Startzorg-bericht (305) is gestuurd. De gemeente Tilburg trekt daarom niet standaard een toewijzing in als die na een bepaalde periode nog niet is gestart, maar monitort wel de wachttijden en kan ervoor kiezen toewijzingen in te trekken. In dit geval wordt altijd contact opgenomen met de aanbieder.

2.3.2 Toewijzing via de toegang van de aanbieder

Niet van toepassing voor dit protocol. Hulp bij het huishouden kan alleen worden toegewezen via de toegang van de gemeente Tilburg. Er is geen sprake van een open beschikking en er wordt geen gebruik gemaakt van het Verzoek om Toewijzing.

2.3.2.1 Versturen van een Verzoek om Toewijzing door de aanbieder

Niet van toepassing voor dit protocol, zie paragraaf 2.3.2.

2.3.2.2 De gemeente ontvangt een Verzoek om Toewijzing

Niet van toepassing voor dit protocol, zie paragraaf 2.3.2.

2.3.2.3 De aanbieder ontvang een reactie op het Verzoek om Toewijzing

Niet van toepassing voor dit protocol, zie paragraaf 2.3.2.

2.4 Zorgleveringsproces

Conform SAP

2.4.1 Werkwijze Startzorg bericht

Aanvullende afspraken:

- De datum start zorg in gemeente Tilburg is als volgt bepaald: de datum waarop de eerste keer daadwerkelijk huishoudelijke ondersteuning geleverd wordt direct aan de inwoner, op zijn vroegst de begindatum toewijzing.

2.4.2 Werkwijze Stopzorg bericht

Aanvullende afspraken:

- De datum stop zorg is in gemeente Tilburg als volgt bepaald: de datum waarop de laatste keer daadwerkelijk huishoudelijke ondersteuning geleverd wordt aan de inwoner, op zijn laatst op de einddatum van de Toewijzing.

2.5 Declaratieproces

Conform SAP

2.5.1 Werkwijze bij declareren geleverde zorg vanaf 1-1-2021

Conform SAP met de aanvullingen:

- De gemeente Tilburg werkt met een uiterlijke datum om te komen tot een goedgekeurde declaratie. Declaraties over het voorgaande boekjaar ingediend na 1 maart worden niet meer in behandeling genomen en dus afgekeurd. Eerder afgekeurde en opnieuw herstelde declaraties dienen uiterlijk 15 maart te zijn ingediend en goedgekeurd. Herstel hierop is vervolgens niet meer mogelijk.
- De definitie en afspraken over declarabele tijd zijn opgenomen in de Overeenkomst en de Opdrachtbeschrijving.

2.5.2 Werkwijze Declaratie-antwoord bericht bij geleverde zorg vanaf 1-1-2021

Conform SAP

2.5.3 Werkwijze correcties op declaraties bij geleverde zorg vanaf 1-1-2021

Conform SAP

2.5.4 *Werkwijze declaraties bij flexibele zorglevering*

Conform SAP

2.5.5 *Werkwijze declareren bij geleverde zorg voor 1-1-2021*

Conform SAP

3 *Aanpassingen in de zorgvraag*

Conform SAP

3.1 *Aanpassingen geïnitieerd vanuit de aanbieder*

Conform SAP

Aanvullende afspraken worden per paragraaf beschreven

3.1.1 *Proces Tijdelijke Stop*

Conform SAP met de aanvulling:

- De gemeente Tilburg neemt na een tijdelijke stop van langer dan 3 maanden contact op met de inwoner om eventuele voortzetting te bespreken. Hieruit kunnen drie situaties komen:
 - De Toewijzing blijft ongewijzigd voortduren;
 - De Toewijzing wordt met akkoord van de inwoner beëindigd. De gemeente Tilburg vraagt een definitieve 307 op bij de aanbieder;
 - Er wordt een heronderzoek gedaan om de noodzaak en intensiteit van de huishoudelijke hulp opnieuw vast te stellen. De aanbieder kan een nieuwe Toewijzing ontvangen. De ingangsdatum van een aangepaste Toewijzing ligt altijd in de toekomst.

3.1.2 *Proces Correcties Startzorg- en Stopzorg berichten*

Conform SAP

3.1.3 *Proces voortijdige definitieve stop*

Conform SAP met de aanvulling:

- De gemeente Tilburg stuurt altijd een nieuw Toewijzingsbericht indien er sprake is van een **aangepaste** einddatum.

3.1.4 *Proces aanpassingen n.a.v. een nieuwe verwijzing of open beschikking*

Niet van toepassing op dit protocol, er wordt niet met een open beschikking of VOT gewerkt.

3.1.5 *Proces aanpassen lopende Toewijzing*

De gemeente Tilburg wil voor huishoudelijke ondersteuning gebruik gaan maken van het Verzoek om Wijzing (VOW). Na ingang van het contract gaan gemeente en aanbieders met elkaar in gesprek om samen te bepalen hoe het VOW kan bijdragen aan vermindering van administratieve lasten voor zowel de aanbieder als de gemeente. Totdat deze definitieve afspraak is gemaakt kan de aanbieder de gemeente per mail of telefonisch verzoeken om een wijziging van de lopende Toewijzing.

3.1.6 *Proces overige verzoeken voor aanpassen lopende Toewijzing*

Zie paragraaf 3.1.5

3.1.7 *Toevoegen aan lopende Toewijzing*

Zie paragraaf 3.1.5

3.1.8 *Verzoek om Wijziging visueel weergegeven*

De regio Hart van Brabant maakt nog geen gebruik van het VOW bericht, zie paragraaf 3.1.5

3.2 Aanpassen lopende Toewijzingen, geïnitieerd vanuit de gemeente

Conform SAP

3.2.1 Intrekken van een Toewijzing

Conform SAP

3.2.2 Inkorten van een Toewijzing

Conform SAP

3.2.3 Verlengen van een Toewijzing

Conform SAP

3.2.4 Aanpassen volume/budget

Conform SAP

3.2.5 Producten toevoegen/wijzigen

Conform SAP

4 Onderwerpen

Conform SAP

4.1 Met terugwerkende kracht toewijzen

Conform SAP

4.2 Woonplaatsbeginsel Jeugdwet

Niet van toepassing voor dit protocol.

4.3 Eigen bijdrage Wmo

Conform SAP

4.3.1 Abonnementstarief Wmo

Conform SAP

4.3.2 Beschermd Wonen

Niet van toepassing voor dit protocol.

4.3.3 Gewenste situatie voor de cliënt

Conform SAP, met de aanvulling:

- Gemeente Tilburg hanteert als trigger voor de start en stop van het abonnementstarief het zorgleveringsproces. De eigen bijdrage is direct gelinkt aan de 305 en 307 van de aanbieder, ook bij een tijdelijke stop.

4.3.3.1 Trigger vanuit de zorglevering

Conform SAP

4.3.3.2 Trigger vanuit de toewijzing

Niet van toepassing voor dit protocol, zie paragraaf 4.3.3.

4.3.3.3 Trigger vanuit de declaratie

Niet van toepassing voor dit protocol, zie paragraaf 4.3.3

4.4 Verhuizing naar een andere Gemeente

Conform SAP

4.5 Cliënten zonder BSN en cliënten wiens identiteit geheim moet blijven

Conform SAP

4.5.1 Pasgeboren en ongeborn kinderen

Niet van toepassing voor dit protocol.

4.5.2 Jeugdige asielzoeker zonder BSN

Niet van toepassing voor dit protocol.

4.5.3 Cliënten wiens identiteit geheim moet blijven

Conform SAP

4.6 Cliënten met een Wlz indicatie

Conform SAP, met de aanvulling:

- Gemeente Tilburg maakt periodiek gebruik van de Wlz signalen via het GGK om samenloop te voorkomen. Indien wordt vastgesteld dat een inwoner met een actieve Toewijzing Hulp bij het huishouden ondersteuning ook een Wlz-indicatie van het CIZ heeft, wordt contact opgenomen met de zorgaanbieder. In principe moet de ondersteuning binnen 5 werkdagen worden overgeheveld van de Wmo naar de Wlz.

5 Specifiek voor gemeente Tilburg

De gemeente Tilburg kent nog een specifieke aanvulling die niet in het SAP is opgenomen maar wel geldt voor het contract huishoudelijke ondersteuning met gemeente Tilburg.

5.1 Wijziging in stamgegevens van de aanbieder Hulp bij het huishouden

Het gebeurt met enige regelmaat dat een zorgaanbieder een wijziging wil doorvoeren van de eigen gegevens. Dit kan betreffen een nieuw rekeningnummer, een nieuwe naam (fusie) of een nieuwe AGB-code. In enkele gevallen is de impact van de wijziging minimaal, maar het wijzigen van de AGB-code heeft grote impact op de administratie van de gemeente. In het geval van wijzigingsverzoeken in de stamgegevens hanteren we de volgende regels:

- U geeft uw gewenste wijziging **tenminste 2 maanden** voor deze in dient te gaan door aan berichtenverkeer@tilburg.nl.
- Indien binnen de contractperiode een AGB-wijziging wordt doorgegeven, wordt in onderling overleg een passende werkwijze en ingangsdatum gezocht.

6 Productieverantwoordingsproces

De gemeente Tilburg sluit aan op het landelijk accountantsprotocol. Aanvullend daarop gelden volgende regels bij het afronden van het boekjaar:

1. De aanbieder dient uiterlijk voor 1 maart alle declaraties in over het voorgaande boekjaar. Declaraties die na 1 maart ingediend worden over het voorgaande boekjaar worden afgekeurd.
2. De aanbieder dient uiterlijk 15 maart (of voor sluitingsdag landelijke freeze, indien deze voor 15 maart valt) een hersteldeclaratie in voor een afgekeurde declaratie of voor het herstellen van goedgekeurde declaraties (bijv. wegens te laag tarief) over het afgelopen boekjaar. Hersteldeclaraties die na 15 maart ingediend worden over het voorgaande boekjaar worden afgekeurd.
3. Aanlevering van verantwoordingsstukken dient te geschieden op de wijze die gemeente Tilburg uiterlijk in december van het lopende boekjaar aan aanbieders verstrekt heeft (via e-mail en via publicatie op de website).
4. Aanbieder levert zijn productieverantwoording voor het afgelopen boekjaar in conceptvorm aan voor 1 maart, gevolgd door de definitieve productieverantwoording inclusief accountantsverklaring op 1 april.
5. Indien er sprake is van een kleine aanbieder (<https://i-sociaaldomein.nl> Zoekterm: *Coulance kleine zorgaanbieders*) ter beoordeling door gemeente Tilburg, dan volstaat het aanleveren van een definitieve productieverantwoording voor het afgelopen boekjaar, voor 1 maart.

In geval van een samenwerkingsverband zonder rechtspersoon wordt hier onder aanbieder de penvoerder verstaan.

7 Afsprakenkaart

Om overzicht en inzicht in de contractuele afspraken tussen gemeenten en aanbieders te krijgen betreffende de financieel-administratieve processen in de Wmo en Jeugdwet heeft het ketenbureau I-Sociaal domein de afsprakenkaart ontwikkeld. Relevante afspraken hieruit zijn opgenomen in dit administratieprotocol. Een aanvullende afsprakenkaart is daarmee niet nodig.

8 Pilots

Gedurende de looptijd van het contract huishoudelijke ondersteuning wil de gemeente Tilburg samen met de gecontracteerde partners met pilots gaan werken om mogelijke verbeteringen in het klantproces en de dienstverlening in de praktijk te kunnen testen. Deze mogelijke pilots worden in een later stadium samen met de aanbieders verder uitgewerkt en kunnen afwijken van dit protocol of een aanvulling daarop vormen. Afspraken met betrekking tot de administratie of declaratiesystematiek die voortkomen uit een pilot worden niet vastgelegd in dit protocol tenzij dit een structurele werkwijze wordt. Ook in de pilots zal conform het betreffende SAP van het ketenbureau i-Sociaal Domein worden gewerkt.