



Bijlage 1

Werk- en procesafspraken

1.1 Beschrijving van het proces voor de percelen 1, 2 en 3: van hulpvraag tot levering en betaling

Deze paragraaf bevat een beschrijving van het werkproces van de toekenning en uitvoering van een Beschikking en Toewijzing. Opdrachtnemer conformeert zich aan dit proces.

1. Een Inwoner kan via het Sociaal Team een Melding doen voor Huishoudelijke Ondersteuning.
2. Indien Inwoner de aan hem toegekende Huishoudelijke Ondersteuning wenst te verlengen, dan dient hij hiervoor tijdig een nieuwe Melding te doen.
3. Het Sociaal Team onderzoekt de Melding en wint hierbij desgewenst informatie in bij de Opdrachtnemer, eventueel in overleg met de Inwoner.
4. Het Sociaal Team geeft voorlichting aan de Inwoner wat Huishoudelijke Ondersteuning op grond van de Wmo inhoudt.
5. Als het Sociaal Team concludeert dat de Inwoner Huishoudelijke Ondersteuning nodig heeft, dan bepaalt het Sociaal Team de benodigde omvang hiervan aan de hand van het Normenkader.
6. De Inwoner kiest welke Opdrachtnemer hij wil.
7. De Aanvraag van de Inwoner komt tot stand op basis van het uitgevoerde onderzoek en volgens de in het gemeentelijke beleid vastgelegde procedure.
8. Het Sociaal Team geeft een Beschikking af aan de Inwoner met een positief of negatief besluit. De navolgende stappen zijn van toepassing bij een positief besluit:
9. Op basis van de Beschikking stuurt RBL (gemeente Houten, IJsselstein, Nieuwegein of Lopik) of de backoffice van de gemeente Vijfheerenlanden een Toewijzing (= Wmo 301-bericht) naar de Opdrachtnemer. RBL en/of de backoffice van Vijfheerenlanden delen hierbij de NAW-gegevens van de Inwoner en de omvang van de Toewijzing.
10. De Opdrachtnemer bevestigt de Toewijzing en acceptatie (= Wmo 302-bericht) binnen drie Werkdagen.
11. De Opdrachtnemer neemt contact op met de Inwoner voor een intakegesprek binnen tien Werkdagen na bevestiging van de Toewijzing.
12. De Opdrachtnemer start met de levering van Huishoudelijke Ondersteuning binnen vijf Werkdagen na het intakegesprek en stuurt een start zorgbericht (= Wmo 305-bericht).
13. De Opdrachtnemer stelt binnen 1 maand na start een Plan Huishoudelijke Ondersteuning op.
14. De Opdrachtnemer dient maandelijks achteraf zijn factuur in (= Wmo 323-bericht).
15. Regionale Backoffice Lekstroom (RBL) of de backoffice van de gemeente Vijfheerenlanden (backoffice VHL) betaalt de factuur.

1.2 Beschrijving van het proces voor perceel 4 HO voor mantelzorgers (alleen gemeente Nieuwegein)

1. De mantelzorger vraagt via het aanvraagformulier van Mantelzorg Nieuwegein Huishoudelijke Ondersteuning aan.
2. Op basis van de Beschikbaarheidswijzer is inzichtelijk welke Opdrachtnemer het snelste ruimte heeft om ondersteuning te bieden.
3. Mantelzorg Nieuwegein controleert of mantelzorger lid is bij Mantelzorg Nieuwegein. Wanneer mantelzorger geen lid is, dient mantelzorger zich eerst in te schrijven bij Mantelzorg Nieuwegein.
4. Mantelzorg Nieuwegein stuurt de Aanvraag door naar de RBL.
5. RBL controleert of mantelzorger inwoner is van Nieuwegein.
6. RBL controleert of er niet eerder al HO voor Mantelzorgers in hetzelfde kalenderjaar is afgegeven en/of er al een Wmo-indicatie voor HO loopt op naam van mantelzorger.
7. RBL geeft een signaal aan gemeente Nieuwegein dat een HO voor Mantelzorgers is binnengekomen. Gemeente Nieuwegein controleert of er op het adres van mantelzorger andere inwoners wonen en of op diens namen er een Wmo HO-indicatie loopt.
 - a. Wanneer er al een Wmo HO-indicatie is op het adres van de mantelzorger, kan geen HO voor mantelzorgers worden afgegeven. RBL communiceert dit naar Mantelzorg Nieuwegein.
 - b. Wanneer er geen lopende Wmo HO-indicatie is, vervolgt het proces zoals hieronder beschreven.
8. RBL stuurt een Toewijzing (= Wmo 301-bericht) naar de gekozen Opdrachtnemer.
9. De Opdrachtnemer bevestigt de Toewijzing en acceptatie (= Wmo 302-bericht) binnen drie Werkdagen.
10. De Opdrachtnemer neemt contact op met de mantelzorger voor een intakegesprek.
16. De Opdrachtnemer start met de levering van Huishoudelijke Ondersteuning binnen vijf Werkdagen na het intakegesprek en stuurt een start zorgbericht (= Wmo 305-bericht).
17. De Opdrachtnemer brengt de eigen bijdrage van de mantelzorger rechtstreeks in rekening bij de mantelzorger.
18. De Opdrachtnemer dient maandelijks achteraf zijn factuur in (= Wmo323-bericht) voor het restant van het Tarief dat door Opdrachtgever wordt betaald.
19. Regionale Backoffice Lekstroom (RBL) betaalt de factuur.
20. Opdrachtnemer bewaakt het maximum van 18 uur onder deze regeling.

1.3 Rol- en taakverdeling

Deze paragraaf bevat een beschrijving van de rollen en taken van Opdrachtnemer, Opdrachtgever, het Sociaal Team en de RBL/backoffice VHL. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze rol- en taakverdeling.

Opdrachtnemer:

- 1) Levert Huishoudelijke Ondersteuning conform de eisen in het Inkoopdocument en de hierbij horende bijlagen;
- 2) Stelt een Plan Huishoudelijke Ondersteuning op binnen 1 maand na start van Huishoudelijke Ondersteuning en stelt deze, gedurende de looptijd van de Toewijzing, zo nodig bij.
- 3) Werkt samen met het Sociaal Team en de RBL/backoffice VHL zoals beschreven in het Inkoopdocument en de hierbij horende bijlagen;

- 4) Wisselt met Opdrachtgever, het Sociaal Team en/of RBL/backoffice VHL op een veilige manier digitale data uit. Dit verloopt via het berichtenverkeer Wmo en via beveiligde mail;
- 5) Past de eigen werkwijze en werkprocessen aan indien het werkproces van Opdrachtgever dit noodzakelijk maakt; en
- 6) Verzorgt klachtaanname en afhandeling van klachten van Inwoners; en
- 7) Stuurt stopberichten naar de RBL/backoffice VHL (= Wmo-307-bericht).

Het Sociaal Team:

- 1) Onderzoekt de Melding van de Inwoner;
- 2) Informeert de Inwoner over wat Huishoudelijke Ondersteuning inhoudt en wat hij op grond hiervan mag verwachten van een Opdrachtnemer;
- 3) Informeert de Inwoner over zijn bijdrage in de kosten op grond van de Wmo;
- 4) Geeft een bij de ondersteuningsbehoefte passende Beschikking af;
- 5) Behandelt klachten over Opdrachtnemer en/of door hem geleverde Huishoudelijke Ondersteuning, indien en voor zover Opdrachtnemer deze klacht niet zelf kan afhandelen.

De RBL /de backoffice VHL:

- 6) Stuurt Toewijzingsberichten (=Wmo-301-berichten) naar de Opdrachtnemer; en
- 7) Controleert en betaalt facturen.

In geval van verlenging verschilt de handelswijze tussen de verschillende Gemeenten. Dit zal worden uitgewerkt in het werkafsprakenboek.

1.4 Rol- en taakverdeling Opdrachtnemer bij combinatie en onderaannemerschap

Indien de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van Onderaannemers dan voert de Opdrachtnemer ten minste de navolgende taken zelf uit. Hetzelfde geldt indien de Opdrachtnemer een combinatie is. In dat geval voert de penvoerder van de combinatie ten minste de navolgende taken zelf uit.

- 1) Contact met de Opdrachtgever, het Sociaal Team en de Regionale Backoffice Lekstroom;
- 2) Alle schriftelijke en digitale communicatie met Opdrachtgever;
- 3) Klachtaanname en afhandeling;
- 4) Voeren van een transparante administratie;
- 5) Facturering; en
- 6) Verstrekken van alle rapportages aan Opdrachtgever.