

Bedrijfsvoeringsprotocol Beschermd Wonen en Beschermd Thuis

Bijlage bij

Overeenkomst Wmo Beschermd Wonen en Beschermd Thuis Gemeente Veenendaal

Aanbestedende dienst : Gemeente Veenendaal
Datum opgesteld : Herziene versie januari 2024

Inhoudsopgave

Begrippen	4
1. Inleiding	7
2. Maatwerkvoorzieningen, het proces	8
2.1 Proces	8
2.2 Proces van een regietraject	9
3. Maatwerkvoorzieningen, overige afspraken	12
3.1 Interventies bij vastlopende begeleidingstrajecten	12
3.2 Wijzigen van Opdrachtnemer	13
3.4 Voortijdige beëindiging Beschermd Wonen	14
3.4.1 Eenzijdige zorgbeëindiging vanuit de Opdrachtnemer	14
3.4.2 Eenzijdige zorgbeëindiging vanuit de Cliënt	15
3.5 Afwezigheid Cliënt	16
3.6 Coullance bij capaciteitsgebrek: doorgeven geen capaciteit	16
3.7 Buitenregionale plaatsing / tijdelijk verblijf	17
4. Productcodes en tarieven	17
5. Facturatie	17
5.1 Facturen	17
5.2 Berichtenverkeer iWmo Facturatie	18
6. Eigen bijdrage	18
6.1 Eigen bijdrage Beschermd Thuis	18
6.2 Eigen bijdrage Beschermd Wonen	18
7. WmoNed	19
7.1 Systeem	19
7.2 Accounts	19
8. Accounthouders en Contractmanagement	20
8.1 Rollen en taken	20
8.2 Contractgesprekken	20
8.3 Verantwoording	20
8.4 Nazorg en controle	21
8.5 Geschillen	21
9. Wmo-toezicht	22
10. Veilig delen van persoonlijke gegevens	24
10.1 Notities in WmoNed	24
10.2 Zivver	24
11. Contactgegevens	25

11.1 Contactgegevens Opdrachtgever	25
11.2 Contactgegevens Opdrachtnemer	25
12. Wijziging gegevens	26
13. Wijzigingen Bedrijfsvoeringsprotocol	26
Bijlagen	27

Begrippen

Onderstaande begrippen hebben de volgende betekenis, tenzij de context anders vereist of tenzij in dit Bedrijfsvoeringsprotocol expliciet anders is vermeld.

Accountantsprotocol

Het Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo en Jeugdwet van Project i-Sociaal Domein (iSD). 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

Het document met bijlagen waarin de processen en werkwijzen met betrekking tot gecontracteerde Wmo-ondersteuning van de Gemeente Veenendaal staan beschreven.

Begeleiding

Vormen van zorg of hulp die Opdrachtnemer levert binnen deze Overeenkomst. Wanneer in dit document over Begeleiding wordt gesproken, wordt hiermee bedoeld de Begeleiding die wordt geboden in Beschermd Wonen of Beschermd Thuis. Begeleiding kan zowel individueel als groepsgericht plaatsvinden.

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).

Beschikking/indicatie

Een beslissing op een aanvraag voor een Wmo-maatwerkvoorziening ten behoeve van Zelfredzaamheid, Participatie, opvang en Beschermd Wonen.

CAK

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

Cliënt

Een Inwoner die op grond van de zorgplicht in de Wmo 2015 een Indicatie heeft ontvangen voor een Maatwerkvoorziening Wmo van de Gemeente Veenendaal.

Cliëntgebonden overeenkomst

De overeenkomst die op basis van individuele plaatsing bij een niet gecontracteerde aanbieder wordt opgesteld voor Beschermd Wonen of Beschermd Thuis.

Cliëntprofiel

Een Cliëntprofiel is een beschrijving van de specifieke kenmerken van een Cliënt die relevant zijn voor de beoordeling welke ondersteuning passend en noodzakelijk is. Dit betreft onder andere kenmerken als: NAW-gegevens, leeftijd, zorgzwaarte, type problematiek, inschatting van urgentie, specifieke wensen en het toekomstperspectief van herstel.

Dagbesteding

Een betekenisvolle dag invulling die bijdraagt aan het arbeidsmatig perspectief, maatschappelijke deelname en/of aan verbetering van de Zelfredzaamheid en Participatie van de Cliënt.

Doelen-Evaluatie formulier

Formulier dat door Opdrachtnemer wordt gebruikt voor de Evaluatie van de ingezette ondersteuning.

Eigen bijdrage

Een financiële bijdrage in de kosten die bij de Cliënt in rekening wordt gebracht wanneer de Cliënt gebruik maakt van een Beschermd woonvoorziening waarop een Eigen bijdrage van toepassing is. De hoogte van de Eigen bijdrage wordt berekend en geïnd door het CAK.

Evaluatie

De stand van zaken en voortgang van de begeleidingsdoelen. Bij de Evaluatie wordt bepaald wat de stand van zaken is, welke resultaten en doelen behaald zijn en hoe het vervolg eruit zal zien.

Gemeente

De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Veenendaal.

Indicatiebericht (= Opdrachtbevestiging)

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

Inwoner

Natuurlijke persoon die woonachtig is in Gemeente Veenendaal.

Klacht(en)

Alle bij Opdrachtnemer aangemelde uitingen van ontevredenheid door de Cliënt. Onder Klachten wordt ook verstaan bejegening en door Cliënt ervaren onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer.

Maatwerkvoorziening Beschermd Wonen

Op de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Cliënt afgestemd geheel van diensten. Onder Beschermd Wonen (definitie Wmo 2015) wordt verstaan:

Wonen in een accommodatie van een instelling, met het daarbij behorende toezicht en begeleiding:

- gericht op het bevorderen en herstel van Zelfredzaamheid en Participatie;
- gericht op het bevorderen van het psychisch en psychosociaal functioneren;
- gericht op stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld;
- gericht op het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast;
- gericht op het afwenden van gevaar voor de Cliënt of anderen.

Bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

Maatwerkvoorziening Beschermd Thuis

Dit ondersteuningsarrangement is een ambulant product voor Cliënten met psychiatrische en of psychosociale problematiek, die 24 uur per dag ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te (kunnen blijven) Wonen. Het kan worden ingezet ten behoeve van het voorkomen van Beschermd Wonen of het voorkomen van terugval naar Beschermd Wonen.

Opdrachtgever

De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Veenendaal.

Opdrachtnemer(s)

De Opdrachtnemers met wie de Gemeente een Overeenkomst heeft afgesloten.

Participatie

Deelnemen aan het maatschappelijk verkeer.

Productcode

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

Programma van Eisen

Bijlage bij de Overeenkomst waarin de algemene eisen zijn opgenomen ten aanzien van de Opdracht.

Wachlijst

De registratie van Cliënten die een verblijf in een instelling met 24/7 zorg nodig hebben, maar die nog niet geplaatst zijn, omdat er nog geen plek beschikbaar is bij een passende aanbieder.

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.

Zelfredzaamheid

In staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

1. Inleiding

In dit Bedrijfsvoeringsprotocol Wmo zijn de afspraken opgenomen die betrekking hebben op de samenwerking tussen de Gemeente Veenendaal en de gecontracteerde aanbieders (te weten de Opdrachtnemers) van de Maatwerkvoorzieningen Beschermd Wonen en Beschermd Thuis. Daarnaast is informatie opgenomen over de werkwijze, het Berichtenverkeer, verantwoording, administratie en account- en contractmanagement.

Gemeente Veenendaal volgt de landelijke richtlijnen voor Berichtenverkeer, Accountantsprotocol en Productcodes. Dus ook landelijke wijzigingen, updates en migraties hierin.

Als basis voor dit document zijn de standaardartikelen inspanningsgerichte invoeringsvariant gebruikt, gepubliceerd op de [website van het i-Sociaaldomein](#). De standaardartikelen beogen harmonisatie van inkoop- en uitvoeringsafspraken tussen Gemeenten en Opdrachtnemers. De artikelen bevatten wederzijdse heldere en bindende afspraken op thema's die belangrijk zijn voor het verlagen van administratieve lasten bij Gemeenten en Opdrachtnemers waarmee een redelijke verdeling van de controlelast ontstaat. De standaardartikelen bevatten daarmee tevens het kader voor de financiële controle in het sociale domein en het waarborgen van de bescherming van privacygevoelige gegevens.

Het Bedrijfsvoeringsprotocol Beschermd Wonen en Beschermd Thuis geeft een beschrijving van de inhoudelijke afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het protocol (en bijlage) is hierdoor een naslagwerk alsook een "levend" document, waar noodzakelijke wijzigingen in kunnen worden opgenomen en kunnen worden overgedragen aan de Opdrachtnemer.

In hoofdstuk 2 zijn de basis en de feitelijke uitvoering van het monitoringsproces opgenomen.

De afspraken voor al de overige immateriële ondersteuning (anders dan Beschermd Wonen en Beschermd Thuis) zijn opgenomen in het Bedrijfsvoeringsprotocol Wmo Immateriële begeleidingstaken ZIN Gemeente Veenendaal en Renswoude, juli 2023.

2. Maatwerkvoorzieningen, het proces

Beschermd Wonen en Beschermd Thuis zijn Maatwerkvoorzieningen. Dit betekent dat deze vormen van Begeleiding bij Beschikking door de Gemeente Veenendaal worden toegekend.

2.1 Proces

Sinds de invoering van Wet maatschappelijke ondersteuning in 2015 onderzoekt de gemeente op basis van een melding of het toekennen van een Wmo Maatwerkvoorziening noodzakelijk is. Dit onderzoek gaat ervan uit dat eerst alle eigen mogelijkheden 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.

Bij Beschermd Wonen en Beschermd Thuis is er altijd sprake van een proces met een regietraject.

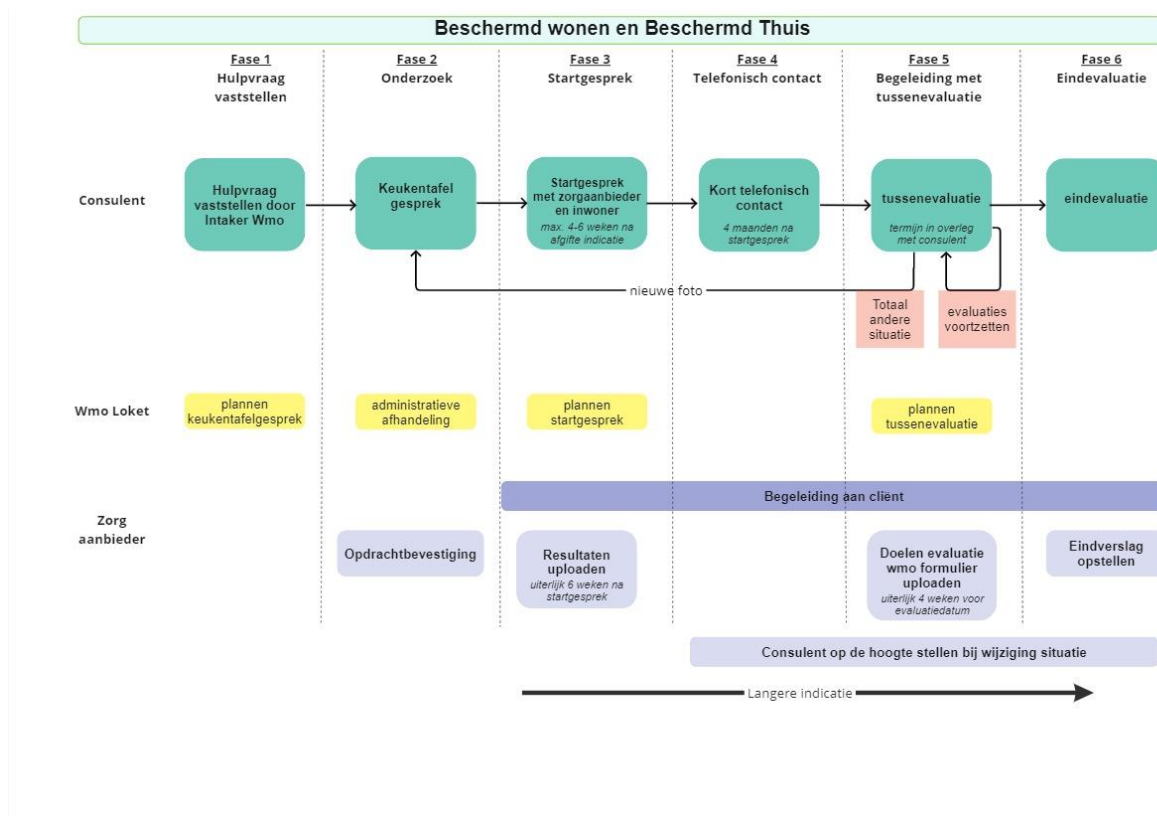
De basis van het proces met een regietraject is dat de Wmo-consulent doelen meegeeft aan de Opdrachtnemer en tijdens het begeleidingstraject de behaalde resultaten volgt.

Om de voortgang van de resultaten van de noodzakelijke Begeleiding 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.

Een regietraject betekent dat het begeleidingstraject gevolgd wordt door een (vaste) Wmo-consulent met een indicatiestelling, een startgesprek, een monitoringsmoment en (tussen) evaluaties. Dit traject 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 Begeleiding aan de Cliënt. Dit vormt de basis voor het toekennen, het wijzigen of het beëindigen van de Begeleiding.

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

2.2 Proces van een regietraject



2.2.1. Toelichting beeldplaat regietraject

Dit proces wordt gevolgd en geëvalueerd door een Wmo consulent. Er is een vaste consulent betrokken bij dit traject. Hieronder beschrijven we per fase wat dit inhoudt en wat we van de Opdrachtnemer verwachten.

Fase 1: Hulpvraag vaststellen

Cliënten die in aanmerking willen komen voor Beschermd Wonen of Beschermd Thuis doen hiervan melding bij het Wmo-loket. De Cliënt en/of diens verwijzer kan contact opnemen met het Wmo-loket om af te stemmen over het doen van een melding.

Dit kan:

- telefonisch,
- schriftelijk,
- digitaal, of
- fysiek aan het Wmo-loket.

Wat wordt verwacht van de Opdrachtnemer:

- geen specifieke verwachting.

Fase 2: Onderzoek

De Wmo-consulent onderzoekt de hulpvraag en gestelde doelen in relatie tot de Zelfredzaamheid en Participatie (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, die de Begeleiding kunnen leveren.

De Cliënt kan zich desgewenst laten bijstaan door een derde. Dit kan een onafhankelijk cliëntondersteuner zijn of bijvoorbeeld een mantelzorger. De Wmo-consulent wijst de Cliënt hier

uitdrukkelijk op en dit staat tevens beschreven in de ontvangstbevestiging van de melding. De keuze hiervoor ligt bij de Cliënt.

Op basis van het onderzoek wordt een Wmo-verslag opgesteld, waarin de begeleidingsbehoefte en de doelen worden beschreven. Dit Wmo-verslag wordt samen met een niet ondertekend aanvraagformulier 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) de 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

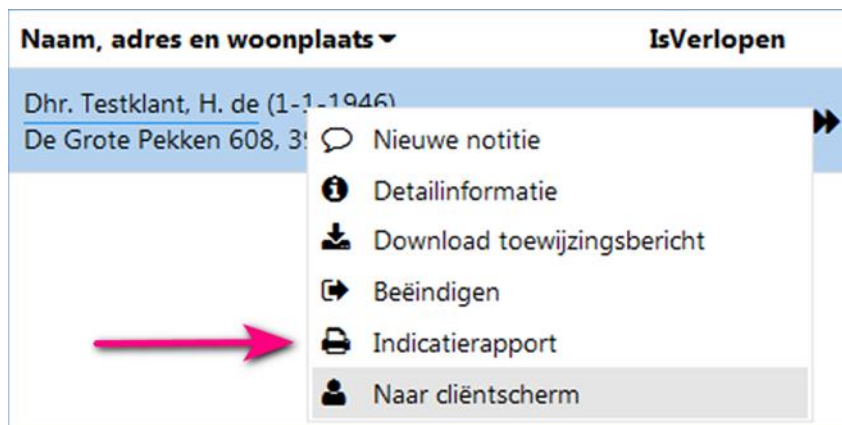
De Cliënt ontvangt van de Gemeente een Beschikking voor de geïndiceerde Begeleiding Beschermd Wonen of Beschermd Thuis.

Reistijd en overheadkosten van de Opdrachtnemer (afstemming, rapportagetijd) worden niet apart berekend, maar zijn verwerkt in het etmaaltarief.

Opdrachtbevestiging

In de Opdrachtbevestiging staat een afweging, een conclusie en eventueel gemaakte afspraken. Ook staan er doelen in vermeld, die de Cliënt met Begeleiding wil bereiken. Het is belangrijk dat u dit document download 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 periode. De Opdrachtnemer beoordeelt of de doelen bereikt kunnen worden in de gestelde periode van de beschikking.

Wat verwachten wij van de Opdrachtnemer:

- Het gesprek is met de Cliënt, diens (wettelijk) vertegenwoordiger en op verzoek van de Cliënt een onafhankelijk Cliëntondersteuner en/of mantelzorger. De Opdrachtnemer, die de daadwerkelijke Begeleiding wil gaan bieden, is daarbij niet aanwezig.
- 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, een conclusie, afspraken en de doelen die de Cliënt met Begeleiding wil bereiken. Vervolgens beoordeelt de Opdrachtnemer of deze doelen bereikt kunnen worden in de gestelde periode van de beschikking.
- De Opdrachtnemer start de Begeleiding binnen 2 weken na ontvangst van het besluit.
- Binnen 5 werkdagen nadat de Opdrachtnemer is gestart, stuurt de Opdrachtnemer een startbericht.

Wachttijst Beschermd Wonen

Als de ondersteuningsbehoefte voor Beschermd Wonen is vastgesteld en er geen passende plek beschikbaar is, wordt de Cliënt op de Wachttijst geplaatst. De consulent neemt zo spoedig als mogelijk contact op met de Opdrachtnemer om af te stemmen. De Gemeente Veenendaal heeft overzicht over de plekken bij de Opdrachtnemers en zorgt voor een zo goed mogelijke match tussen Cliënt, de hulpvraag en het zorgaanbod. De plaatsing van een wachtende gaat uit van de datum indicatiestelling, het Cliëntprofiel én het locatieprofiel.

Het streven is dat de tijdsduur (die aanvangt vanaf datum Beschikking Beschermd Wonen) die een Cliënt moet wachten op het verkrijgen van een plaats in een instelling voor Beschermd Wonen bij een Opdrachtnemer maximaal 6 maanden bedraagt. Indien nodig wordt ter overbrugging Begeleiding Individueel (BI) ingezet. Als dit niet toereikend is, kan een Indicatie Beschermd Thuis worden afgegeven.

Fase 3: Startgesprek

Zes weken nadat de Begeleiding 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 Bedrijfsvoeringprotocol. Ook kunnen er aanvullende 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 de Client 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 toegevoegd, waarin de upload wordt vermeld.

Fase 4: Telefonisch contact (optioneel)

De Wmo-consulent doet navraag bij de Cliënt en/of diens begeleider hoe het begeleidingstraject 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 toegevoegd, waarin de upload wordt vermeld.
- Deelnemen aan het evaluatiegesprek met de Wmo-consulent.

Fase 6: Eindevaluatie

Op verzoek van de Cliënt, Wmo-consulent en/of de Opdrachtnemer wordt de Begeleiding 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 vroegtijdige 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, die het behalen van de afgesproken doelen en resultaten binnen het tijdspad beïnvloeden.

2.2.3. Proces combinatie van Beschermd Thuis en andere begeleidingsproducten

Wanneer een indicatie voor Beschermd Thuis wordt aangevuld met een andere Wmo-voorziening zoals huishoudelijke ondersteuning, is de begeleider van Beschermd Thuis voor de Wmo-consulent het aanspreekpunt. De afstemmingsmomenten vinden plaats met de begeleider van Beschermd Thuis. We verwachten van de begeleider dat hij of zij afstemt met de andere Begeleiding.

3. Maatwerkvoorzieningen, overige afspraken

3.1 Interventies bij vastlopende begeleidingstrajecten

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom een regietraject belemmerd wordt, dan wel dreigt vast te lopen. Denk dan bijvoorbeeld aan dat de Cliënt zich ineens vermijdend opstelt, er sprake is van een opname of van 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 begeleidingstraject 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 begeleidingstraject.

Wat kan de Opdrachtnemer van de Wmo-consulent verwachten:

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

3.2 Wijzigen van Opdrachtnemer

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. Er vindt dan eerst een gesprek plaats tussen Cliënt, de Wmo-consulent en eventueel de huidige begeleider. In dit gesprek wordt onderzocht:

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

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

- Cliënt ontvangt een nieuwe beschikking en de nieuwe Opdrachtnemer ontvangt een Opdrachtbevestiging, waarna het registratetraject verder loopt vanaf fase 2.
- Een wisseling naar de nieuwe keuze Opdrachtnemer kan in een later stadium van het begeleidingstraject plaatsvinden om de voortgang niet te belemmeren.
- Er wordt meteen een Evaluatie afgesproken om de overgang naar de nieuwe Opdrachtnemer, samen met Cliënt vast te kunnen stellen.
- 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 Begeleiding ondertekenen en de wijziging hiermee bevestigen, waarna de beschikking verstuurd wordt door het Wmo-loket.

Wanneer uit de Evaluatie 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.

3.3 Spoedeisende begeleiding

Er is sprake van spoed, wanneer het inzetten van hulp en Begeleiding 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 Begeleiding te leveren. Voorbeelden van dergelijke situaties zijn dreigende opname, psychiatrische problemen, ernstige overlast voor de omgeving en dreigende huisuitzetting.

3.4 Voortijdige beëindiging Beschermd Wonen

3.4.1 Eenzijdige zorgbeëindiging vanuit de Opdrachtnemer

Van eenzijdige zorgbeëindiging door de Opdrachtnemer is sprake als de ingezette zorg door de Opdrachtnemer wordt stopgezet, zonder verzoek van de Cliënt daartoe, terwijl de zorgvraag nog actueel is. Voor het eenzijdig opschorten of beëindigen van de ondersteuning door de Opdrachtnemer is toestemming van de gemeente vereist.

Het beëindigen is alleen mogelijk om zwaarwegende redenen en slechts onder bijzondere omstandigheden. Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn:

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt. De persoonlijke veiligheid of de vrijheid van de zorgverlener of medecliënten is in gevaar. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Cliënt maar ook vanuit de omgeving van de Cliënt.
- Extreem fysiek of verbaal geweld.
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie.
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de Opdrachtnemer en/of medecliënten.
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de Opdrachtnemer.
- Cliënt is niet gemotiveerd en onttrekt zich volledig aan het hersteltraject.
- Client weigert passende huisvesting.

Alvorens over te gaan op eenzijdige zorgbeëindiging, dient de Opdrachtnemer zich tot het uiterste te hebben ingespannen om de Cliënt van de afgesproken ondersteuning te voorzien. De Opdrachtnemer legt deze stappen vast in het dossier van de Cliënt. De inspanningen van de Opdrachtnemer dienen inzichtelijk gemaakt te kunnen worden door middel van zorgvuldige documentatie.

Als de Opdrachtnemer problemen ervaart in de uitvoering van de overeenkomst, dan wordt de Cliënt door de aanbieder herhaaldelijk gewaarschuwd. De Opdrachtnemer waarschuwt de Cliënt minimaal 2 keer zowel mondeling als schriftelijk. De redenen en knelpunten worden duidelijk gecommuniceerd naar de Cliënt, zo ook de mogelijke consequenties van de situatie, met als uiterste consequentie het beëindigen van de overeenkomst.

De Opdrachtnemer stelt de betrokken Wmo consulent, die het regietraject volgt, op de hoogte van de problematiek en bespreekt de mogelijke oplossingen. Mogelijkheden zijn onder andere het inzetten van alternatieve ondersteuning, medicatie, de inzet van procesregie of een ander productaanbod. Uit het dossier moet duidelijk blijken welke inspanning de Opdrachtnemer heeft verricht om de casus te bespreken en welke communicatie heeft plaatsgevonden met de Cliënt.

Als de ongewenste situatie, ondanks meerdere waarschuwingen aan de Cliënt, blijft bestaan, dan verstuurt de Opdrachtnemer een laatste brief (3e brief) naar de Cliënt met daarin het verzoek om mee te werken en te voldoen aan de voorwaarden waaronder de ondersteuning kan worden voortgezet. Ook worden de consequenties van het niet voldoen aan de voorwaarden beschreven. Er wordt tegelijkertijd een redelijke termijn gesteld waarbinnen de situatie verbeterd moet zijn. De Opdrachtnemer informeert de Cliënt dat de gemeente wordt geïnformeerd over de huidige situatie.

Als de situatie na uiterste inspanning van de Opdrachtnemer niet is opgelost en er is geen passende ondersteuning buiten de eigen organisatie is gevonden, dan kan de Opdrachtnemer een verzoek tot beëindiging van de ondersteuning indienen bij het Wmo-Loket t.a.v. de betrokken Wmo consulent (*naam@veenendaal.nl*) van de gemeente Veenendaal.

De Wmo-consulent beoordeelt de voorgenomen eenzijdige beëindiging van de ondersteuning. In deze beoordeling is hoor en wederhoor met Client en Opdrachtnemer door de Wmo consulent toegepast. Binnen 7 werkdagen wordt het verzoek van de Opdrachtnemer getoetst op het doorlopen

proces (aan de hand van de afspraken in deze handleiding) en dossiervorming van de gemeente over de Opdrachtnemer en Cliënt.

De toetsing leidt tot een besluit van de gemeente. De gemeente komt tot een van de volgende conclusies:

1. Goedkeuring van het verzoek tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning

De gemeente Veenendaal gaat akkoord met de eenzijdige beëindiging en bevestigt dit per mail aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt de Cliënt hiervan op de hoogte en draagt het dossier over aan de organisatie die de ondersteuning gaat overnemen. In het geval er nog geen nieuwe Opdrachtnemer is zal de afdeling Wmo van de gemeente Veenendaal met de huidige Opdrachtnemer verder op zoek gaan naar een passende Opdrachtnemer. Het Wmo-loket benadert hiertoe zo nodig de Cliënt. De ondernomen actie worden opgenomen in het dossier van de Cliënt. De (huidige) Opdrachtnemer blijft ondersteuning leveren tot het moment dat de Cliënt wordt overgedragen aan een andere aanbieder of vraagt een ketenpartner dit te leveren. Het doel is dat de Cliënt niet volledig uit beeld verdwijnt. Alleen na goedkeuring van de gemeente kan de ondersteuning volledig worden beëindigd.

2. Afwijzing van het verzoek tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning

De gemeente Veenendaal gaat niet akkoord met de eenzijdige beëindiging en bevestigt dit per mail aan de Opdrachtnemer en benoemt daarbij de reden, bespreekt met de Opdrachtnemer de te ondernemen acties en maakt met de Opdrachtnemer vervolgspraken. De Opdrachtnemer neemt contact op met de Cliënt om de voortzetting van de ondersteuning te bespreken. De gemeente legt e.e.a. vast in het dossier van de Cliënt.

3. Aanvullende informatie of acties zijn gewenst

De gemeente Veenendaal vraagt aanvullende informatie op bij de Cliënt of de Opdrachtnemer. Zo nodig bemiddelt de gemeente Veenendaal tussen de Opdrachtnemer en de Cliënt om mogelijke belemmeringen in kaart te brengen en op te lossen. De Opdrachtnemer stelt de Cliënt op de hoogte van de status van het verzoek tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning. De gemeente legt e.e.a. vast in het dossier van de Cliënt. Als de Opdrachtnemer zich niet kan vinden in het standpunt van de gemeente Veenendaal, dan kan hij hierover binnen 2 weken contact opnemen met de gemeente, door een mail te sturen naar het Wmo Loket via Wmo-loket@veenendaal.nl. De gemeente zal op basis van de door de Opdrachtnemer geleverde argumenten het verzoek tot eenzijdig ondersteuning beëindiging heroverwegen en het besluit binnen 5 werkdagen communiceren naar de Opdrachtnemer. Partijen treden niet in de publiciteit met betrekking tot eenzijdige beëindiging van de ondersteuning, zonder elkaar daar vooraf over te informeren.

Acute situaties

Het is mogelijk dat een situatie dusdanig escaleert dat direct ingrijpen nodig is. In het geval er een acute vraag ontstaat met betrekking tot de levering van ondersteuning in combinatie met verblijf, dient de Opdrachtnemer telefonisch contact op te nemen met de afdeling Wmo (tijdens kantooruren). In het geval van calamiteit wordt er gehandeld en gemeld, zoals in hoofdstuk 9 (Wmo-Toezicht, vermeld staat.

3.4.2 Eenzijdige zorgbeëindiging vanuit de Cliënt

Van eenzijdige zorgbeëindiging door de Cliënt is sprake wanneer de Cliënt de ingezette ondersteuning stopzet, tegen de visie van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is echter van mening dat de ondersteuningsbehoefte nog bestaat.

De redenen voor eenzijdige zorgbeëindiging zijn bijvoorbeeld:

- De Cliënt voelt zich niet prettig bij de hulpverlener.
- De vertrouwensrelatie is ernstig verstoord.
- De Cliënt ervaart geen toegevoegde waarde van verdere ondersteuning.
- De geleverde ondersteuning voldoet niet aan de ondersteuningsvraag.

Als de Opdrachtnemer zich op het standpunt stelt dat er een zorgwekkende situatie zal ontstaan, dan meldt de Opdrachtnemer dit aan de gemeente. De gemeente neemt contact op met de Cliënt om de situatie te bespreken.

Het proces van voortijdige beëindiging vanuit zowel de Opdrachtnemer als de Cliënt volgt de handleiding van centrumgemeente Ede.

3.5 Afwezigheid Cliënt

Voor bekostiging in een Maatwerkvoorziening **Beschermd Wonen** moet een Cliënt daadwerkelijk aanwezig zijn in de woonvorm. Als een Cliënt tijdelijk afwezig is, kan die afwezigheid in enkele gevallen bekostigd worden.

De periode van tijdelijke afwezigheid begint op de eerste dag na afwezigheid bij de woonvorm of bij het woonadres en eindigt op de dag vóór de terugkomst. De maximale termijn hiervoor is dertien aaneengesloten weken. De genoemde termijn kan door de Gemeente (schriftelijk) worden verlengd.

In alle gevallen van tijdelijke afwezigheid wordt binnen drie werkdagen contact gezocht met het Wmo-loket en wordt de startdatum van de afwezigheid genoteerd.

Afwezigheid wordt bekostigd indien:

1. Een Cliënt tijdelijk is opgenomen of op een andere locatie van de huidige Opdrachtnemer verblijft voor:
 - Tijdelijk verblijf in een time-out voorziening;
 - Gespecialiseerde GGZ;
 - Gespecialiseerde verslavingszorg;
 - Medisch-specialistische zorg.
2. Bij afwezigheid vanwege detentie
Cliënten in detentie hebben geen recht op bijstand en kunnen de eigen bijdrage niet blijven betalen. Kwijtschelding van de eigen bijdrage kan worden aangevraagd bij het Wmo-Loket.
3. Bij afwezigheid door vakantie
Afwezigheid in verband met vakantie wordt vergoed volgens het tarief behorend bij de Indicatie van de betreffende Cliënt. De Opdrachtnemer blijft tijdens vakantie verantwoordelijk voor het leveren van Begeleiding en het beschikbaar stellen van een budget voor voeding. De eigen bijdrage wordt tijdens afwezigheid in verband met vakantie niet gestopt.

Voor bekostiging van een Maatwerkvoorziening **Beschermd Thuis** moet een Cliënt daadwerkelijk verblijven in de woning. Alleen als een Cliënt tijdelijk afwezig is door een van bovenstaande redenen, kan worden gefactureerd op basis van werkelijk geleverde zorg per etmaal. Dit betreft met name begeleidingstaken gericht op een soepele overgang. Bij opname is de organisatie waar de Cliënt verblijft, primair verantwoordelijk voor de Begeleiding aan de Cliënt.

3.6 Cou lance bij capaciteitsgebrek: doorgeven geen capaciteit

Voor het doorgeven van een cliëntenstop voor Beschermd Thuis geeft de Opdrachtnemer deze informatie door aan contractmanagementwmo@veenendaal.nl.

Heeft u geen capaciteit om te leveren en is er op naam van uw organisatie een indicatie afgegeven? Neemt u dan contact op met de betrokken Wmo-consulent. De Wmo-consulent helpt de Cliënt verder. U stuurt (nog) geen startbericht via het Berichtenverkeer en declareert ook geen zorg.

3.7 Buitenregionale plaatsing / tijdelijk verblijf

Hiervan is sprake als een Cliënt uit een andere Gemeente dan Veenendaal bewust tijdelijk in een accommodatie in Veenendaal verblijft. "Tijdelijk verblijf" is een verblijf korter dan 1 jaar, waarbij vanaf het begin de intentie aanwezig is om de Cliënt te laten terugkeren naar de Gemeente van herkomst. De Gemeente van herkomst financiert in dit geval de plek voor de Cliënt.

In het geval van een verzoek tot Buitenregionale plaatsing, stemt de Opdrachtnemer vooraf af met het Wmo-Loket of de betrokken Wmo-consulent van de Gemeente Veenendaal over deze plaatsing en maakt afspraken over financiering en terugkeer naar gemeente van herkomst na beëindiging. De melding wordt getoetst op de criteria van landelijke toegankelijkheid.

Bovenstaande werkwijze is van toepassing tot aan de regionale inkoop vanaf 1 januari 2025.

4. Productcodes en tarieven

Onderstaande tabel met producten binnen deze Overeenkomst is gebaseerd op de standaardproductcodelijst Wmo. Alleen onderstaande Productcodes kunnen worden gefactureerd. De eenheden voor facturatie en tarief zijn gekozen passend bij de aard van het product.

Productcode	Productomschrijving	Tariefeenheid	Tarief 2024
15A50	Beschermd Wonen Middel	Etmaal	€ 189,89
15A54	Beschermd Wonen Zwaar	Etmaal	€ 227,14
15A58	Beschermd Wonen Intensief	Etmaal	€ 251,75
10A12	Beschermd Thuis arrangement 1	Etmaal	€ 76,89
10A15	Beschermd Thuis arrangement 2	Etmaal	€ 129,72

Alle Opdrachtnemers ontvangen jaarlijks een indexatiebrief met de verwachte tarieven van het volgende jaar, onder voorbehoud van besluitvorming door de gemeenteraad.

5. Facturatie

5.1 Facturen

- Facturatie gebeurt in alle gevallen op basis van de gedeclareerde etmalen per week.
- De Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen een maand na afloop van de betreffende maand te factureren.
- Een kalenderjaar kent 12 maanden.
- De Opdrachtnemer stuurt de Opdrachtgever één maal per maand de geleverde prestatie of afgeronde (deel-)trajecten door middel van het bericht 'Facturatie'. Dit bericht is de enige factuur die de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever stuurt voor geleverde Zorg. Incorrecte of incomplete facturen dienen gecrediteerd te worden. Daarna kan een gecorrigeerde factuur worden ingediend.
- Partijen komen overeen dat het bericht 'Facturatie' wederzijds beschouwd wordt als een factuur in de wettelijke zin van het woord, en daarmee beschouwd wordt als de enige geldige factuurvorm binnen deze overeenkomst, tenzij expliciet overeengekomen voor specifieke uitzonderingssituaties.
- Betaling van goedgekeurde factuurregels vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van het factuurbericht.

5.2 Berichtenverkeer iWmo Facturatie

Binnen het gebruik van het Berichtenverkeer is gebruik van het facturatiebericht de standaard. Een declaratiebericht kan bestaan uit meerdere facturatieregels. Goedkeuring of afkeuring vindt plaats op regelniveau, niet op het niveau van het totale bericht.

Goedkeuring van een factuurregel betekent akkoord van Opdrachtgever, zodat betaald gaat worden. Afgekeurde factuurregels kunnen door Opdrachtnemer gecorrigeerd opnieuw ingediend worden. Als een factuurregel goedgekeurd en betaald is, maar achteraf incorrect blijkt te zijn, moet deze in zijn geheel gecrediteerd worden en gecorrigeerd opnieuw ingediend worden. 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

6. Eigen bijdrage

De gemeente Veenendaal vraagt aan de Cliënt een Eigen bijdrage voor de maatwerkvoorzieningen Beschermd Thuis en Beschermd Wonen. Het aanleveren van de gegevens voor het opleggen van de Eigen bijdrage of het Abonnementstarief verloopt via het iWmo-Berichtenverkeer tussen de Gemeente en het CAK. De eigen bijdrage voor de Wmo betaalt de Cliënt aan het CAK. De meest recente informatie over de eigen bijdrage is te lezen op de website van het CAK

<https://www.hetcak.nl/wet-maatschappelijke-ondersteuning/eigen-bijdrage>

De Eigen bijdrage voor Beschermd Thuis en Beschermd Wonen verschillen van elkaar.

6.1 Eigen bijdrage Beschermd Thuis

De hoogte van de Eigen bijdrage van een Cliënt, die gebruik maakt van de maatwerkvoorziening Beschermd Thuis, betaalt een vast bedrag per maand.

6.2 Eigen bijdrage Beschermd Wonen

De hoogte van de (maximale) periodebijdrage is afhankelijk van het inkomen en eventueel vermogen.

7. WmoNed

7.1 Systeem

Het systeem dat de Gemeente Veenendaal gebruikt voor de Wmo Cliënt- en financiële gegevens is WmoNed. WmoNed is gekoppeld aan iWmo-berichtenverkeer. Voor een groot deel verloopt de communicatie via het berichtenverkeer VeCoZo en het landelijke knooppunt GGK.

Naast het gebruik van het landelijk Berichtenverkeer, blijft het noodzakelijk toegang te hebben tot WmoNed. Deze toegang is noodzakelijk om het Indicatierapport (de Opdrachtbevestiging) te kunnen downloaden.

De toegang in WmoNed is ook nodig voor het uploaden van documenten zoals een formulier Resultaatbeschrijving Wmo, Doelen-evaluatie formulier of een formulier Eindevaluatie (zie 2.2.1 Fase 3, 5 en 6) en het kunnen uitwisselen van notities in de beveiligde omgeving. Indien niet wordt ingelogd kan een indicatie niet worden verzilverd.

7.2 Accounts

Voor iedere Opdrachtnemer kunnen een of meer (maximaal 5 per Opdrachtnemer) accounts voor de toegang tot WmoNed worden aangemaakt met een bijbehorend 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.

8. Accounthouders en Contractmanagement

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

8.1 Rollen en taken

Accounthouderschap omvat de volgende taken:

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

Contractmanagement omvat de volgende taken:

- De contractmanager Wmo is de algemene contactpersoon voor de Opdrachtnemer;
- De contactpersoon voor escalaties;
- Het plannen en voeren van contractgesprekken;
- Handhaven van de contractafspraken;
- Het verzorgen van de (financiële) jaarverantwoording.

8.2 Contractgesprekken

Gemeente Veenendaal organiseert en voert de contractgesprekken voor de Gemeente Veenendaal.

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.

De hierbij te behandelen onderwerpen zijn, in ieder geval:

- De contractafspraken;
- Ontwikkelingen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Uitvoering van het contract;
- Monitoring (Cliënten binnen dit contract);
- Toezicht Wmo;
- Overige verantwoording.

Van deze gesprekken wordt binnen twee weken een verslag gemaakt waar beide partijen mee instemmen.

De afstemming in de gesprekken is geen onderdeel van de financiële verantwoording aan de Opdrachtgever. Vastlegging van wederzijdse bevindingen en afspraken in het gesprek zijn onderdeel van de interne controle van Opdrachtgever.

In het geval van een geschil tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij de uitvoering en/of interpretatie van de Basisovereenkomst zullen extra hierop gerichte gesprekken worden georganiseerd (zie ook Programma van Eisen 4.9 en Artikel 11 van de Basisovereenkomst).

8.3 Verantwoording

Door het gebruik van het iWmo-Berichtenverkeer beschikt de Gemeente al over veel informatie met betrekking tot de Cliënten en de levering van Begeleiding aan hen door de Opdrachtnemer. De informatie die niet uit de systemen zijn te genereren vragen we de Opdrachtnemer aan te leveren. Het gaat om de volgende informatie:

- a) Jaarlijks levert u, vóór 1 maart, digitaal een financiële productieverantwoording aan over het voorafgaande leveringsjaar. Gemeente Veenendaal volgt hierin het landelijk aanbevolen 'Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo en Jeugdwet (IZA)', in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website <https://i-sociaaldomein.nl>
- b) Jaarlijks levert u, afhankelijk van de hoogte van uw omzet in Gemeente Veenendaal (grens omvang omzet in landelijke Accountantsprotocol bepaald), vóór 1 april, digitaal een goedkeurende accountantsverklaring aan over het voorafgaande leveringsjaar. Uit deze verklaring blijkt dat de bedragen, gefactureerd bij Opdrachtgever, overeenkomen met het aantal werkelijk geleverde begeleidingsuren. Gemeente Veenendaal volgt hierin van het landelijk aanbevolen 'Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo en Jeugdwet (IZA)', in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website <https://i-sociaaldomein.nl>
- c) U houdt een cliënttevredenheidsonderzoek bij uw Cliënten uit Veenendaal (representatieve steekproef) en legt de resultaten vast in rapportages, waarin is omschreven wat met de resultaten wordt gedaan. Jaarlijks levert u het meest recente onderzoek aan, vóór 1 maart van het jaar volgend op het leveringsjaar.
- d) Jaarlijks levert u de door uw organisatie gehanteerde klachtenprocedure aan, vóór 1 maart van het jaar volgend op het leveringsjaar.
- e) Jaarlijks levert u een overzicht van het aantal Klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen, vóór 1 maart van het jaar volgend op het leveringsjaar. Binnen uw cliëntenbestand mag niet meer dan 5% een Klacht hebben ingediend.

Het niet voldoen aan bovengenoemde punten kan gevolgen hebben voor de overeenkomst en/of leiden tot een onderzoek. Indien zaken niet gehaald worden, dan dient dit tijdig aan ons kenbaar gemaakt te worden (met een onderbouwing) en een voorstel wanneer dit wel haalbaar is. Over het aanleveren van deze informatie krijgt u in november of december van het leveringsjaar bericht.

8.4 Nazorg en controle

Er worden bij de Gemeente Veenendaal verschillende projecten uitgevoerd waarbij mogelijk nieuwe kwaliteitstoetsen worden ontwikkeld, vooral gericht op de rechtmatigheid en doelmatigheid van de geleverde Begeleiding. Bij nazorg en controle wordt onderzocht of uw dienstverlening in lijn is met het in de overeenkomst afgesproken niveau, de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

8.5 Geschillen

In het geval van een geschil tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij de uitvoering en/of interpretatie van de Basisovereenkomst of de Deelovereenkomst(en) zullen extra hierop gerichte gesprekken worden georganiseerd met de accounthouder en contractmanager (zie ook Programma van Eisen 4.9 en Artikel 11 van de Basisovereenkomst).

9. Wmo-toezicht

Gemeente Veenendaal is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering van de bij de Wmo 2015 opgedragen taken, handhaving daarvan en het toezicht daarop.

Er is onderscheid tussen drie vormen van toezicht:

1. **Calamiteitentoezicht:** Opdrachtnemer onderzoekt zelf en toezichthouder stuurt aan en controleert de verbetermaatregelen. Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening die tot een ernstig schadelijke gevolg voor, of de dood van, een Cliënt heeft geleid.
Gemeente Veenendaal heeft 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: <https://ggdru.nl/wp-content/uploads/2022/02/Factsheet-melden-calamiteiten-en-geweld-Wmo-GGDrU.pdf>
2. **Kwaliteitstoezicht:** toezicht op naleving van de kwaliteitseisen van voorzieningen uit de Wmo en de ondergrensnormen die door de Gemeenten binnen de regio Utrecht gezamenlijk zijn vastgesteld. De ondergrensnormen gelden voor iedere gecontracteerde Opdrachtnemer in de regio Utrecht en gaan primair om het minimaliseren van onwenselijke en onveilige situaties.

Gemeente Veenendaal heeft de GGD regio Utrecht (GGDrU) aangewezen als toezichthoudend ambtenaar (toezichthouder) om namens de Gemeente op te treden voor de uitvoering van de toezichtstaken met betrekking tot kwaliteit. De handhaving na uitkomsten van het onderzoek wordt door de Gemeente Veenendaal gedaan. De wijze van aanpak is door het College vastgesteld in het [“Regionaal kader handhaving op kwaliteit bij professionele Wmo dienstverlening”](#).

3. **Rechtmatigheidstoezicht:** wordt door de Gemeentelijke toezichthoudend ambtenaar uitgevoerd ter bestrijding van misbruik, oneigenlijk gebruik en fraude.

Overige aspecten toezicht

Advies vanuit Toezichthouder

De toezichthouder stelt een concreet advies op in het definitieve rapport. Naar aanleiding van het advies kan de Gemeente optreden en handhavend wanneer dit nodig is.

Medewerkingsplicht

Als Opdrachtnemer bent u verplicht om mee te werken aan de uitvoering van de hierboven genoemde toezichtstaken. Indien een calamiteit en/of een (gewelds)incident in uw organisatie, of waar (de medewerkers van) uw organisatie (in)direct bij betrokken is, zich voordoet dient u deze te melden bij de GGDrU (de toezichthoudende ambtenaar).

U verleent alle medewerking aan de toezichthouder, binnen een gestelde termijn die zij redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van haar bevoegdheden.

U bent verplicht om medewerking te verlenen aan:

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

a) 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 schadelijke gevolg voor - of de dood van een Cliënt heeft geleid.

b) 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.

10. Veilig delen van persoonlijke gegevens

10.1 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.

10.2 Zivver

Het is van groot belang dat het delen van persoonsgegevens op een veilige wijze gebeurt. Gemeente Veenendaal gebruikt hiervoor de applicatie Zivver. Zivver is een dienst waarmee digitaal beschikbare informatie veilig verstuurd kan worden. Binnen de afdeling Maatschappelijke ondersteuning (MO) vindt regelmatig informatie-uitwisseling van gegevens plaats met u als Opdrachtnemer. Vaak bevat deze persoonlijke Cliëntgegevens die alleen door middel van Zivver wordt gedeeld. Via de onderstaande link is meer informatie te vinden over het gebruik van Zivver.

[Veilig e-mailen met Zivver](#)

De richtlijn bij versturen van bijzondere persoonsgegevens, zoals gegevens over iemands ras, etnische afkomst of over iemands gezondheid, is gebruik te maken van Zivver. Het delen van persoonsgegevens gebeurt zo minimaal mogelijk. Alleen de gegevens relevant voor het onderzoek worden gedeeld met de Gemeente.

11. Contactgegevens

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

11.1 Contactgegevens Opdrachtgever

Gemeente Veenendaal		
Algemeen	Telefoon	0318 538 538
Vragen over beleid	Beleidsadviseur Beschermd Wonen en Beschermd Thuis	
	E-mail	ContractmanagementWmo@veenendaal.nl
Vragen over contracten	Contractmanager(s) 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
Inloggen WmoNed	Servicedesk	
	Telefoon	0318 538 777
	E-mail	Servicedesk@veenendaal.nl
Technische vragen WmoNed	Servicedesk	
	Telefoon	0318 538 777
	E-mail	Servicedesk@veenendaal.nl

**Bij tussentijdse wijziging van bovenstaande contactgegevens wordt u per mail geïnformeerd via het bij ons bekende emailadres.*

11.2 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				

12. Wijziging gegevens

Wijzigingen in gegevens van de Opdrachtnemers kunnen worden doorgegeven via contractmanagementWmo@veenendaal.nl.

13. Wijzigingen Bedrijfsvoeringsprotocol

Gemeente Veenendaal behoudt 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.

Bijlagen

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

1. Indicatierapport / Opdrachtbevestiging
2. Formulier Resultaatbeschrijving Wmo
3. Formulier Doelen-evaluatie Wmo
4. Formulier Eindevaluatie Wmo