

**Werkafsprakenboek
Maatwerkvoorziening
Hulp bij het Huishouden
Gemeente Oosterhout**



**Gemeente
Oosterhout**

Inhoud

<i>Inleiding</i>	3
<i>Begrippen</i>	3
<i>Aanmeldingen</i>	4
Opdrachtverstrekking Gemeente.....	4
<i>Inwoner</i>	5
Opdracht 301 bericht	5
Start dienstverlening 305	5
Beëindiging bij overlijden	5
Beëindiging bij verhuizen	6
Zomervakantie.....	6
Tijdelijk of definitief stopzetten op aanvraag van Inwoner	7
Overgang van de Wmo naar de WLZ	7
Eigen bijdrage	7
Wat is no show	8
<i>Weigeringsgronden of beëindiging ondersteuning</i>	8
<i>Financieel</i>	9
Landelijke versie iWMO	9
Er wordt gewerkt met de landelijk geldende versie van iWMO berichtenverkeer	9
Afspraken met betrekking tot iWmo berichtenverkeer.....	9
Overige afspraken met betrekking tot berichtenverkeer	9
Financiële verantwoording.....	10
<i>Samenwerkingsafspraken</i>	11
Vervangen Zorgcoördinator.....	11
KPI's	11
Periodiek overleg	11
Beschikbaarheidstool	12
<i>Contactpersonen</i>	12
Contactpersonen Oosterhout	12
Contactpersonen Per Aanbieder	13
<i>Toeziethouder / calamiteitenprotocol</i>	13

Inleiding

De Gemeente Oosterhout heeft in 2025 een Europees Openbare aanbesteding doorlopen, met als resultaat de overeenkomst Hulp Bij Het Huishouden.

Voor u ligt het Werkafsprakenboek behorende bij het contract voor de Maatwerkvoorziening Hulp Bij Het Huishouden Gemeente Oosterhout. Het contract is afgesloten op 1 april 2026. Dit document is een praktische uitwerking van het contract. Het Werkafsprakenboek is een dynamisch document dat door de ervaringen in de praktijk aangepast kan worden.

De aanbieder kan zaken die ontbreken in dit werkafsprakenboek of onvoorziene vragen melden bij de contractmanager van de Gemeente Oosterhout. De contractmanager is Noortje Horsting-Verhoof. Zij is via email te bereiken op: n.horsting-verhoof@oosterhout.nl. Telefonisch is zij te bereiken op: 06-46731047.

De Gemeente Oosterhout is eigenaar van het werkafsprakenboek en verspreiding van dit werkafsprakenboek kan alleen in overleg met en met toestemming van de Gemeente Oosterhout.

Begrippen

Inwoner	: De inwoner die gebruik maakt van hulp bij het huishouden volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)
Begeleiding	: Een Maatwerkvoorziening waarbij een Inwoner begeleid wordt bij ontwikkelmogelijkheden op het gebied van zelfredzaamheid
Beschikbaarheidstool	: Excel document, met als doel zicht te krijgen op de actuele stand van zaken van de wachtende inwoner bij de aanbieders.
Aanbieder	: De zorgaanbieder die hulp bij het huishouden levert
De Gemeente	: Gemeente Oosterhout
Eigen bijdrage	: De bijdrage die de Inwoner betaalt voor Hulp bij het huishouden
HbH	: Hulp bij het huishouden
iWmo	: Dat zijn de communicatiestandaarden die ervoor zorgen dat gemeenten en zorgaanbieders in hun communicatie dezelfde taal spreken
Maatwerkvoorziening	: Een voorziening vanuit de Wmo die is afgestemd op de persoonlijke situatie van een inwoner
Toeziethouder	: Toeziethouder Wmo
Wlz	: Wet langdurige zorg
Wmo	: Wet maatschappelijke ondersteuning
301-Bericht	: Toewijzingsbericht
305-Bericht	: Bericht van de start van levering van de zorg
307-Bericht	: Stopbericht
317-Bericht	: Het verzoek van de aanbieder aan de gemeente om een toewijzing ongewijzigd te laten, te wijzigen of toe te voegen
319-Bericht	: Inhoudelijk antwoord op 317-Bericht. De Gemeente Oosterhout gebruikt dit als afwijzing van een verzoek van de Aanbieder aan de Gemeente om een toewijzing ongewijzigd te laten, te wijzigen of toe te voegen
323-Bericht	: Declaratiebericht

Omschrijving 307 bericht:

Code	Omschrijving	Opmerking
02	Overlijden	
19	Levering volgens plan beëindigd	
20	Levering is tijdelijk beëindigd	
21	Levering is eenzijdig door inwoner beëindigd	Als de inzet vanuit de inwoner beëindigd wordt. Graag altijd eerst contact met de gemeente.
22	Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd	Als de inzet vanuit de aanbieder beëindigd wordt. Graag altijd eerst contact met de gemeente.
23	Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd	
31	Verhuizing naar andere gemeente	
36	Geïnitieerd door de gemeente	
38	Overstap naar andere aanbieder	Als de inwoner wil wisselen van aanbieder
39	Uitstroom naar ander domein	Omvat ook de uitstroom naar de WLZ

Aanmeldingen

Opdrachtverstrekking Gemeente

De gemeente verstrekt de opdracht aan de zorgaanbieder door middel van een 301- bericht. Het bericht bevat tenminste de volgende gegevens:

- De NAW-gegevens van de inwoner;
- De looptijd van de indicatie (begindatum en einddatum);
- De categorie hulp bij het huishouden;
- De geïndiceerde componenten (licht poetswerk, zwaar huishoudelijk werk, verzorgen van de was, boodschappen [samenstellen, inkopen en opruimen], maaltijdbereiding [broodmaaltijd, warme maaltijd], praktische ondersteuning bij de zorg voor kinderen;
- Het aantal geïndiceerde uren/minuten;
- Naam van de betrokken consulent;
- De eventuele bijzonderheden.

Inwoner

Opdracht 301 bericht

Na het, door de Gemeente Oosterhout verstrekken van een opdrachtverstrekking (301-Bericht) start de levering van de Hulp bij het huishouden:

- *Standaard:* binnen 1 week na verzending 301-Bericht
- *Spoed:* binnen 48 uur na datum start indicatie

Gemeente Oosterhout dient zorg te dragen voor het tijdig aanleveren van een opdrachtverstrekking (301-Bericht).

Als de Gemeente Oosterhout in de opdrachtverstrekking aangeeft dat er sprake is van spoed, moet er binnen 48 uur gestart worden met de dienstverlening. Of er sprake is van spoed beoordeelt de gemeente. Het gaat daarbij in ieder geval gaan om 'niet uit te stellen' taken. Afspraak met betrekking tot iWmo: De gemeente maakt hiervoor een tijdelijk nieuw 301-Bericht aan, totdat de beschikking is afgegeven.

Start dienstverlening 305

Bij de start van de levering hulp bij het huishouden verstuurt aanbieder een 305-Bericht met daarin de datum van aanvang levering hulp bij het huishouden. Het 305-Bericht is nadrukkelijk niet bedoeld als ontvangstbevestiging, maar dient de datum van werkelijke levering te bevatten.

Beëindiging bij overlijden

Bij overlijden van een alleenstaande wordt de indicatie de dag na datum van overlijden stopgezet door de Gemeente.

Na overlijden zetten we de Hulp bij het huishouden nog zes weken door

Bij een overlijden levert de aanbieder de hulp bij het huishouden door op naam van de achtergebleven huisgenoot. Dat doet de aanbieder gedurende zes weken. De aanbieder heeft vooraf geen extra toestemming van de gemeente nodig voor het doorleveren. De aanbieder levert de indicatie van de overleden huisgenoot door in afwachting van het 301-Bericht. Dat doorleveren doet de aanbieder in het vertrouwen dat de Gemeente de kosten voor deze indicatie in die zes weken volledig dekt.

Begindatum en einddatum van de zes weken durende indicatie

De tijdelijke indicatie hulp bij het huishouden (op naam van de achtergebleven huisgenoot) duurt zes weken *vanaf de dag van overlijden* van de inwoner, waar deze indicatie aan was afgegeven.

De zorgaanbieder levert door in afwachting van het 301-Bericht

De aanbieder levert, vanaf het moment van overlijden, de Hulp bij het huishouden zes weken door op naam van de achtergebleven huisgenoot. Het gaat daarbij om het doorleveren van de ongewijzigde indicatie voor Hulp bij het huishouden. De Aanbieder mag doorleveren in afwachting van het 301-Bericht van de Gemeente. De Gemeente vergoedt de geleverde ongewijzigde indicatie in die zes weken. Het kan zijn dat het 301-Bericht met terugwerkende kracht aan de Aanbieder wordt gestuurd.

De administratie zet een melding klaar en stuurt een bericht naar de consulent

Bij een overlijden komt er een melding binnen bij de Gemeente Oosterhout. Deze melding kan via nabestaanden aan de frontoffice worden doorgegeven. Dit komt ook binnen via de basisregistratie personen bij de administratie. De medewerkers van de administratie beëindigen de toegekende voorzieningen uit piëteit met de nabestaanden vaak pas na de uitvaart. Is er Hulp bij het huishouden toegekend en is er een achterblijvende huisgenoot? Dan maken de collega's van de administratie een nieuwe melding aan voor de consulenten, zodat de Hulp bij het huishouden toegekend kan worden op naam van de achtergebleven huisgenoot. Daarnaast krijgt de consulent een aanvullende email met

het verzoek om voor de duur van zes weken Hulp bij het huishouden te verstrekken aan de achtergebleven huisgenoot.

De Gemeente stuurt een beschikking en doet gelijk een melding voor verlengen

De achtergebleven huisgenoot ontvangt een beschikking. Daarin staat dat de Hulp bij het huishouden tijdelijk ongewijzigd verlengt wordt voor de duur van zes weken. De consulent van de Gemeente doet gelijk een melding voor het voortzetten van de Hulp bij het huishouden namens de achtergebleven huisgenoot. Er wordt geen plan van aanpak opgesteld. Er wordt alleen een 301-Bericht verzonden aan de aanbieder en een beschikking aan de achtergebleven huisgenoot. Dat is een indicatie van zes weken Hulp bij het huishouden vanaf de dag van overlijden.

De Gemeente doet vervolgens onderzoek voor verlenging Hulp bij het huishouden

De leefeenheid van de achtergebleven partner is door de eerdere aanvraag al in beeld. Vanwege het overlijden zal de consulent een nieuw onderzoek moeten doen naar de leefeenheid, de ervaren beperkingen en belemmeringen van de achtergebleven huisgenoot. Op basis van dat onderzoek stelt de Gemeente vast of er nieuwe indicatie wordt afgegeven na die zes weken, na het overlijden van de Inwoner. Het kan zijn dat de (veranderende) indicatie vervolgens op naam van de achtergebleven partner blijft staan of wordt afgewezen. In het laatste geval stopt de Hulp bij het huishouden ook zes weken na overlijden van de oorspronkelijke aanvrager.

De consulent deelt diens conclusie met de achterblijvende huisgenoot. De aanbieder krijgt een 301-Bericht als er hulp bij het huishouden wordt toegekend aan de achterblijvende huisgenoot.

Beëindiging bij verhuizen

Bij verhuizing naar een andere Gemeente stopt de Hulp bij het huishouden vanaf de datum van verhuizing die in de Gemeentelijke basisadministratie (GBA) vermeld staat. De Gemeente verstuurt een 301 bericht aan de Aanbieder met deze nieuwe einddatum.

Indien de Inwoner (langdurig) wordt opgenomen in bijvoorbeeld een ziekenhuis of zorginstelling stopt de uitvoering van de Hulp bij het huishouden bij een eenpersoonshuishouden vanaf het moment dat Inwoner zelf thuis niet meer aanwezig is. Bij een meerpersoonshuishouden wordt de Hulp bij het huishouden tot maximaal 6 weken na opname van de Inwoner door geleverd. Duurt de opname langer dan zes weken? Dan neemt de Aanbieder contact op met de Gemeente over eventuele vervolgstappen.

Zomervakantie

In de zomervakantie periode (de schoolvakantie) is het toegestaan om in overleg met de inwoner het aantal uren per week aan te passen. Het geheel tijdelijk opschorten van dienstverlening in die periode, is beperkt tot éénmaal maximaal twee aaneengesloten weken.

In alle gevallen moet in ogenschouw genomen worden of de situatie van de Inwoner het toelaat om het aantal uren te verminderen of in het geheel te laten vervallen. De aanbieder dient zijn werkzaamheden zorgvuldig hierop af te stemmen.

Indien het een indicatie betreft die tweewekelijks wordt ingezet, wordt van de zorgaanbieder verwacht dat binnen de zomervakantieperiode geschoven wordt met het ondersteuningsmoment om te voorkomen dat de inwoner vier weken zonder ondersteuning komt te zitten.

Daarnaast kan het niet leveren van hulp alleen plaatsvinden als dit gebeurt op verzoek van de Inwoner of met expliciete (schriftelijke) toestemming van de inwoner. Dat geldt ook buiten de zomervakantieperiode.

Tijdelijk of definitief stopzetten op aanvraag van Inwoner

Als de Inwoner vraagt de uitvoering te stoppen voor een langere periode (langer dan één maand) dan moet de aanbieder hiervoor een 307-Bericht met juiste bijbehorende reden sturen aan Gemeente. De Gemeente zet dan de Eigen bijdrage stop. Bij het hervatten van de uitvoering moet een 305-Bericht aan de Gemeente verzonden worden.

Overgang van de Wmo naar de WLZ

De zorg vanuit de Wlz begint op het moment dat de Inwoner een indicatiebesluit heeft ontvangen op grond van de Wlz.

De Inwoner is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van een Wlz indicatie

Soms verloopt de overgang van Wmo naar Wlz bij een Inwoner zo geruisloos, dat Gemeente en Aanbieders hier geen weet van hebben. De Inwoner is aan zet om te melden bij de Gemeente en/of Aanbieder Wmo dat de Inwoner geen recht meer heeft op Wmo. Dat doet de Inwoner als er sprake is van een Wlz indicatie.

Aanbieder geeft Wlz indicatie onmiddellijk door aan de Gemeente

Dat is de afspraak wanneer de Aanbieder merkt dat er sprake is van een Wlz indicatie. Dit meldt de Aanbieder onmiddellijk aan de Gemeente via een 307 bericht en bijbehorende reden van beëindiging.

Overgangstermijn van de Wmo naar de Wlz

De gemeente Oosterhout hanteert een standaard overgangstermijn van maximaal 5 werkdagen. Dat doen we om een goede overdracht mogelijk te maken. Dit is de periode waarin de zorg vanuit het ontvangende domein kan worden geregeld.

Dit betekent dat er nog maximaal vijf werkdagen worden bekostigd vanuit het domein van waaruit de overgang plaatsvindt (de Wmo). Bij overgang naar de Wlz zal uiterlijk na deze periode de zorg dus geregeld en bekostigd worden vanuit de Wlz. De zorg valt dan onder de verantwoordelijkheid van het Zorgkantoor.

Deze vijf werkdagen laten wij ingaan vanaf de dag dat de consulent van de gemeente Oosterhout contact heeft gehad met de inwoner (dus niet de datum waarop de gemeente de Wlz melding heeft gehad). In sommige gevallen is de overgang van de Wmo naar de Wlz lastig te realiseren. Denk hierbij aan;

- De huidige aanbieder heeft geen Wlz contract dus de inwoner moet wisselen van aanbieder.
- Een wachtlijst bij een Wlz aanbieder (zoals nu voor HbH)
- De inwoner wil dezelfde aanbieder behouden maar moet daarvoor overstappen van ZIN naar PGB.

In dit soort gevallen blijft de gemeente strak sturen op de overgang om niet onnodig lang vanuit de Wmo te blijven financieren. In sommige situaties kunnen we een langere overgangstermijn overwegen.

Komt een consulent een situatie tegen waarin de overgangstermijn van vijf werkdagen niet haalbaar is? Dan neemt de consulent contact op met een kwaliteitsadviseur Wmo binnen de gemeente Oosterhout om af te stemmen. Het toekennen van een langere overgangstermijn gebeurt alleen in afstemming met hen.

Gebleken is dat inwoners zichzelf vaak niet aanmelden bij een Wlz aanbieder en dus ook niet op de wachtlijst gezet worden. Daarom heeft de gemeente besloten om de inwoner hierbij te ondersteunen en vindt de aanmelding plaats door de betrokken Wmo consulent.

Voor HbH zal de consulent zelf de inwoner aanmelden bij één van de twee Wlz aanbieders: X en Y.

Datum beëindiging en overgang naar Wlz

De datum van beëindigen wordt dus door de consulent afgestemd met de inwoner en aanbieder aan de hand van bovenstaande. In reguliere situaties is dit dus vijf werkdagen nádat de consulent contact heeft gehad met de inwoner. De consulent brengt de aanbieder op de hoogte.

Eigen bijdrage

De Gemeente is verantwoordelijk voor aanlevering van de juiste gegevens aan het CAK. Dit kan alleen plaatsvinden wanneer Aanbieder de 305- en 307-Berichten goed en juist invult en terugstuurt naar de Gemeente. De datum van deze berichten wordt namelijk door Gemeente gebruikt om de start

en (tijdelijke)stop datum van het innen van de Eigen bijdrage te bepalen. Contractueel zijn afspraken gemaakt wanneer de Aanbieder het 305- en 307-Bericht dient te sturen naar de Gemeente.

Een juiste en tijdige aanlevering is niet alleen van belang voor de huidige systematiek, maar ook met het oog op mogelijke toekomstige wijzigingen in het landelijke beleid rondom de eigen bijdrage. Indien landelijke ontwikkelingen daartoe aanleiding geven, het het werkproces hieromtrent worden aangepast.

Wat is no show

No Show binnen de Wmo betekent dat Inwoner of de Aanbieder niet op een afspraak verschijnen of niet "thuis" geven zonder reden van afmelding.

- No Show bij afwezig zijn zonder te melden bij de Aanbieder, b.v. vakantie:
Vervolgstappen bepalen tussen Aanbieder en Inwoner. Gemeente krijgt melding van de situatie als er samen geen oplossing gevonden kan worden. Indien de afwezigheid minimaal 24 uur van tevoren is gemeld, is er geen sprake van No Show.

- No Show door overmacht, b.v. bij ziekenhuisopname langer dan zes weken:
De Aanbieder meldt bij de Gemeente als een Inwoner wordt opgenomen of langdurig niet aanwezig is en er geen hulp geleverd kan worden. In overleg tussen Aanbieder en de toegang van de Gemeente worden de vervolgstappen bepaald

- No Show bij zorg/hulp mijndend gedrag, b.v. afwezigheid Inwoner zonder reden:
De Aanbieder neemt direct contact op met de Inwoner en heeft twee weken de tijd om te achterhalen wat de reden is en om de hulp weer te leveren. Indien na twee weken geen herstel dan is er contact tussen de Aanbieder en de Gemeente om te komen tot vervolgstappen tot eventuele opzegging van de hulp.

Aanbidders hebben daarnaast een signaleringsfunctie. Wanneer er sprake is van vermijndend gedrag dat zorgwekkend is of waarbij mogelijke andere of aanvullende hulp nodig is, wordt dit eerder signaleerd en gemeld bij de gemeente. Dit leidt niet tot directe beëindiging van de ondersteuning, maar stelt de gemeente in staat om tijdig en passen te interveniëren.

Weigeringsgronden of beëindiging ondersteuning

Weigeringsgronden en eenzijdige beëindiging van ondersteuning

De Aanbieder verplicht zich contractueel om de opdracht voor het leveren van een Maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning te aanvaarden. In beginsel wordt van de aanbieder verwacht dat deze de ondersteuning aan de Inwoner levert en voortzet. Alleen in uitzonderlijke gevallen, waarin zwaarwegende redenen aanwezig zijn, kan hiervan worden afgeweken.

Een eenzijdig, door de Aanbieder genomen besluit tot beëindiging of tijdelijke opschorting van de hulp bij het huishouden is uitsluitend toegestaan indien er zwaarwegende redenen bestaan die verband houden met de omstandigheden van de Inwoner, op grond waarvan in redelijkheid niet van de Aanbieder kan worden verlangd dat deze de ondersteuning voortzet. De Aanbieder dient in de belangenafweging voorafgaand aan een dergelijk besluit de kenmerken van de Inwoner mee te nemen, waaronder de relatie tussen de aard van de problematiek waarvoor de ondersteuning wordt geboden en het vertoonde gedrag. Gedrag dat voortvloeit uit de onderliggende problematiek vormt op zichzelf geen zwaarwegende reden voor beëindiging.

De Aanbieder moet aantonen dat alle redelijke inspanningen zijn verricht om de ondersteuning te kunnen starten of voort te zetten. Dit wordt onderbouwd met adequate dossiervorming. De motivatie voor eenzijdige beëindiging wordt schriftelijk vastgelegd en voorafgaand aan de beëindiging gedeeld met de Gemeente. De Gemeente beoordeelt vervolgens of de ondersteuning daadwerkelijk mag worden beëindigd of opgeschort.

Onder zwaarwegende redenen worden in ieder geval verstaan:

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie door de Inwoner, waardoor de veiligheid of vrijheid van andere Inwoners en/of personeel in gevaar komt;
- Ernstig of frequent wangedrag van de Inwoner;
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor anderen;
- Het structureel niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ondanks herhaaldelijke waarschuwingen;
- Een aantoonbaar, onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie, onderbouwd met dossierstukken;
- Het afwijzen van ondersteuning op discriminatoire gronden, zoals geslacht, leeftijd, seksuele gerichtheid, godsdienst, handicap, politieke overtuiging of afkomst.
- Voortdurende weigering van ondersteuning door de Inwoner;

Het weigeren of beëindigen van ondersteuning is **niet toegestaan** op basis van capaciteitsgebrek. In dat geval is de aanbieder verplicht om samen met de Inwoner een passende oplossing te zoeken, bijvoorbeeld door doorgeleiding naar een andere aanbieder.

Financieel

Landelijke versie iWMO

Er wordt gewerkt met de landelijk geldende versie van iWMO berichtenverkeer

De honorering van de Aanbieder voor verrichte arbeid vindt plaats per Opdracht en dus per Maatwerkvoorziening en per Inwoner, op basis van een (geldende) indicatie.

De declaratie dient binnen één maand na de maand waarin de dienst is geleverd te zijn ingediend bij de Gemeente.

Betaling van de declaratie vindt plaats binnen 30 dagen

Eventuele correcties op de declaratie kunnen ingediend worden tot uiterlijk 4 weken na afloop van de maand waarop de declaratie betrekking heeft. Uiterlijk in de derde maand van het volgend jaar kunnen laatste correcties inzake maand 12 worden ingediend.

Afspraken met betrekking tot iWmo berichtenverkeer

De codes die gebruikt worden voor HbH1 is als volgt:

01A04 voor HbH1

01A05 voor HbH2

Overige afspraken met betrekking tot berichtenverkeer

Er wordt gewerkt met 323-Bericht voor declaratie. Andere berichten zijn hiervoor niet mogelijk vanaf 2021 en worden afgekeurd;

315- en 316-Berichten worden niet gebruikt bij HbH;

Een 317-Bericht (VOW) zal standaard worden afgewezen middels een 319-Bericht

Een 301-Bericht binnen vijf dagen na datum beëindiging levering moet worden verstuurd;

Na een 307 bericht wordt een 301-Bericht gestuurd (eind-301, hierbij is de datum aangepast aan de datum van de 307-Bericht);

Na intrekking 301-Bericht dient aanbieder binnen vijf dagen een passende 307-Bericht te versturen;

Er dient gedeclareerd te worden datgene dat daadwerkelijk is geleverd, binnen de afgesproken indicatie;

Berichten en declaratie van HbH dienen apart van Begeleiding te worden verstuurd;

De start- en einddatum dienen met de juiste datum verstuurd te worden. De Gemeente gebruikt deze datum om de afspraken met betrekking tot de doorlooptijd te toetsen en per deze datum ontvangt de Inwoner de rekening voor de Eigen bijdrage.

Financiële verantwoording

Er wordt gebruik gemaakt van de landelijke modellen omtrent verantwoording en controle van het product Wmo-Hulp bij het huishouden. Hierbij worden de volgende omvangscriteria toegepast:

Financiële omvang Zorg	Productie-verantwoording*	Controle-verklaring**	Bestuurs-verklaring***
Meer dan 100.000 euro	Ja	Ja	Nee
50.000 – 100.000 euro	Ja	Nee	Ja
Minder dan 50.000 euro	Ja	Nee	Nee

*betreft een conform de landelijke standaard op te stellen productieverantwoording

** betreft een bij de productieverantwoording te verstrekken controleverklaring (conform landelijk controleprotocol)

*** betreft een bij de productieverantwoording te verstrekken bestuursverklaring (schriftelijke verklaring van het bestuur dat de zorgproductie juist, volledig en rechtmatig is gedeclareerd en geleverd

Aanbieder dient bij de bepaling van de financiële omvang uit te gaan van de omvang bij de Gemeente Oosterhout en is bepalend in welke staffel u als organisatie valt.

Aanbieder is zelf verantwoordelijk om de juiste omvang te bepalen over de geleverde Wmo Hulp bij het Huishouden in een jaar. Eventuele kosten die verband houden met de controleverklaring zijn voor rekening van de aanbieder.

De gevraagde productieverantwoording over een jaar dient u **uiterlijk 28 februari van het volgende jaar digitaal per email** aan te leveren via emailadres: n.horsting-verhoof@oosterhout.nl

De gevraagde bestuursverklaring of controleverklaring over een jaar dient u **uiterlijk 31 maart van het volgende jaar digitaal per email** aan te leveren via emailadres: n.horsting-verhoof@oosterhout.nl.

Aanbieder hoeft de stukken niet via de post aan te leveren. De Gemeente gaat ervanuit dat de originele stukken in de eigen administratie van de Aanbieders worden bewaard en daarmee dus beschikbaar zijn, mocht de Gemeente deze later hard copy willen opvragen.

Samenwerkingsafspraken

Vervangen Zorgcoördinator

Wanneer een Zorgcoördinator bij de aanbieder wordt vervangen, stelt de aanbieder de nieuwe Zorgcoördinator ter goedkeuring voor aan de gemeente. Om een soepele overgang te waarborgen, organiseert de aanbieder daarnaast een warme overdracht naar het Contractmanagement. Deze aanpak bevordert een duurzame samenwerking en draagt bij aan de continuïteit van de zorgverlening.

KPI's

Nr	Indicator	Basis/Bron	Norm
1	De tijdsduur tussen aanvraag van de Gemeente (het betreffende iWmo-bericht) en start uitvoering door de Aanbieder.	startdatum 305 - startdatum 301	Week
2	Het beschikbaar zijn van het ondersteuningsplan.	ontvangstdatum - startdatum 301	3 weken
3	Het beschikbaar zijn van de werkmap.	Aanbieder	Voldoet
4	Het beschikbaar zijn van het evaluatierapport.	Aanbieder	6 weken
5	De tijdsduur tussen het einde van een maand en de declaratie over die maand.	ontvangst 323 - einde maand	4 weken
6	De kwaliteit van uitvoering. Wijkgerichte aanpak, Samenwerking, Innovatie en Ontwikkeling.	Inschrijving Aanbieder aanbesteding	Voldoet
7	Het stimuleren van de zelfredzaamheid.	Inschrijving Aanbieder aanbesteding	Voldoet
8	Het uitoefenen van de signaleringsfunctie.	Inschrijving Aanbieder aanbesteding	Voldoet

Periodiek overleg

Betreft	Wie	Wanneer
Inwoner	Zorgcoördinator vs consultants	Situationeel
Klankbord overleg	Wethouder en Thuisondersteuners van iedere aanbieder	1x per jaar
Zorg coördinatoren overleg	Zorgcoördinator van aanbieder, kwaliteit, beleid, consultant en contractmanagement	2x per jaar
Jaargesprekken	Aanbieder management, Zorg coördinator, gemeente contractmanagement en Beleid	1x per jaar

Beschikbaarheidstool

Per 1 juli 2023 werkt de gemeente Oosterhout met een Beschikbaarheidstool. Deze heeft tot doel meer zicht te krijgen op de actuele stand van de wachtende inwoners bij de Aanbieders. De consultants communiceren richting inwoners welke aanbieders op dat moment wel of geen beschikbaarheid hebben. De verwachting is dat inwoners vervolgens kiezen voor de aanbieder met de kortste wachttijd, waardoor een natuurlijk spreiding ontstaat. Deze Beschikbaarheidstool staat in de Teams omgeving.

Deze dient door de Aanbieders iedere maandag voor 13.00 ingevuld te worden. De gemeente zorgt voor de verspreiding naar de consultants.

Contactpersonen

Contactpersonen Oosterhout

Thema	Contactpersoon	E-mail adres	Telefoonnr
Uitvoering/ Proces/ kwaliteit			
Financieel	Linda Reuvers / Ebru Ebirtas	fa-isc@oosterhout.nl	0162-489037
Contract	Noortje Horsting- Verhoof	n.horsting-verhoof@oosterhout.nl	06-46731047

Contactpersonen Per Aanbieder

Thema	Contactpersoon	E-mail adres	Telefoonnr

Thema	Contactpersoon	E-mail adres	Telefoonnr

Thema	Contactpersoon	E-mail adres	Telefoonnr

Toezichthouder / calamiteitenprotocol

Wat moet de gecontracteerde Dienstverlener onverwijld melden?

Melden van een calamiteit

Definitie volgens de wet:

Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening, en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor een Inwoner of de dood van een Inwoner heeft geleid.

Melden van geweld

Definitie volgens de wet:

Lichamelijk en geestelijk geweld of ontucht jegens een Inwoner door een beroepskracht of een vrijwilliger die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van een professional dan wel door een andere Inwoner met wie de Inwoner gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van de Dienstverlener verblijft of daar buiten (bijvoorbeeld bij ondersteuning in de thuissituatie). Een calamiteit of geweld meldt u onverwijld bij de Toezichthouder Wmo.

Wat moet de gecontracteerde Dienstverlener doen bij maatschappelijke onrust?

De Dienstverlener neemt onmiddellijk contact op met de Toezichthouder wanneer er een vermoeden bestaat van (mogelijk) maatschappelijke onrust naar aanleiding van de calamiteit of wanneer sprake is van een publiciteitsgevoelige calamiteit.

Buiten kantoortijden meldt de Dienstverlener in deze gevallen de calamiteit aan de Ambtenaar Integrale Veiligheid van de Gemeente.

Gemeente	Naam	Telefoonnummer
Oosterhout	Piket integrale veiligheid	0162-489484

Bel bij Crisis:

Bel bij crisissituaties en wanneer u zich ernstige zorgen maakt over iemand in uw omgeving.

0800 5099

7 dagen per week, 24 uur per dag

<https://www.meldpuncrcrisis ZorgWest-Brabant.nl/>