ADMINISTRATIE PROTOCOL
Gemeente Zoetermeer
Huishoudelijke Ondersteuning
WMO 2025

(versie 6, d.d. 01-01-2025)

Inhoudsopgave

1. Inleiding 5

2. Omschrijvingen van huishoudelijke ondersteuning 6

2.1 Huishoudelijke ondersteuning naar ondersteuningsniveau 6

2.2Huishoudelijke Ondersteuning niveau 1 7

2.3 Huishoudelijke Ondersteuning niveau 2 8

2.4.1 Zwaar schoonmaakwerk 9

2.4.2 Licht schoonmaakwerk 9

2.4.3 Wasverzorging 10

2.5Kindzorg 11

2.6Boodschappen 11

2.7Gebruikelijke Zorg 11

2.8 Normenkader HO 12

3. Administratief proces, ondersteuningsproducten, codes en indicering 13

3.1 Administratief proces 13

3.1.1 Onderzoeksverslag 13

3.1.2 Ondersteuningsplan 13

3.1.3 Zorgovereenkomst 13

3.2 De ondersteuningsproducten 14

3.3 De productcodes 14

3.4 Indicering 14

3.5 Eigen bijdrage (EB) 15

4. Declaratieprotocol 16

4.1 Algemeen: de werkwijze 16

4.2 Werkwijze bij declareren via 323-bericht 16

4.2.1 Werkwijze declaratiebericht retour (325-bericht) 16

4.2.2 Werkwijze correcties op declaraties 16

4.3 Start en einde ondersteuning 16

4.3.1 Start ondersteuning 16

4.3.2 Voorrangsprocedure Huishoudelijke ondersteuning 17

4.3.3 Spoedmelding maaltijdvoorziening 17
4.3.4 Einde ondersteuning 17
4.3.5 Tijdelijk geen ondersteuning 19
4.3.6 Overstappen 19
4.3.7 Herindicatie 19
4.3.8 Overzetten van de zorg op de partner 19
4.3.9 WLZ 20
4.4 Levering ondersteuning door Contractant 20
4.5 Aanlevering declaraties door Contractant 21
4.6 Controle declaraties en voorlopige afrekening 22
4.7 Reactie op uitval door Contractant 23
4.8 Definitieve afrekening van Contractant 24
4.9 Achterafcontroles 24
4.10 Relatie gemeente met hoofdaannemer en onderaannemer 24
5. iWmo 25
5.1 iWmo 25
5.2 Type berichten en processchema iWmo 25
5.3 Randvoorwaarden 26
6. Overlegstructuur 26
6.1 Accountgesprekken 26
6.2 Ontwikkeltafels 27
7. Verantwoording 28
7.1 Halfjaarlijkse managementrapportages 28
7.2 KPI’s 28
7.3 Accountantsverklaring 28
7.4 Jaarverslag 28
7.5 Urenverantwoording 29
8 Overige bepalingen 30
8.1 Continuïteit vakantieperiode 30
8.2 Wachtlijst: 30
8.3 Stoplichtmodel HO 30

8.3 SROI 30
8.4 Klachten 30
8.5 Calamiteiten/incidenten 30
8.6 Cliënttevredenheid 30
9 Bijlagen: 32
Bijlage 1 32
MELDINGFORMULIER SPOED MAALTIJDVOORZIENING 32
Bijlage 2 34
Logboek (urenstaat) 34
Bijlage 3 35
Format Zorgplan 35
Bijlage 4 36
Format klachtenrapportage 36
Bijlage 5 37
Inhoud halfjaarlijkse managementrapportage 37

1. Inleiding

Dit protocol beschrijft de administratieve afspraken tussen de Contractanten huishoudelijke ondersteuning en de gemeente Zoetermeer voor de raamovereenkomst Huishoudelijke Ondersteuning. Hieronder wordt verstaan de Huishoudelijke Ondersteuning niveau 1, 2 en 3, Kindzorg ingezet als onderdeel van de Huishoudelijke Ondersteuning en Maaltijdvoorziening.

Dit protocol vervangt niet de gemaakte afspraken in de raamovereenkomst Huishoudelijke Ondersteuning.
Het protocol moet worden beschouwd als een werkdocument bij de raamovereenkomst huishoudelijke ondersteuning tussen Contractant en de gemeente Zoetermeer. De gemeente Zoetermeer behoudt zich nadrukkelijk het recht voor op het aanbrengen van wijzigingen. Aan dit document kunnen door andere partijen geen rechten worden ontleend.

Uitgangspunt voor de administratieve afspraken is het gebruik van iWmo-standaard. De basis voor de berichtenuitwisseling in dit protocol is het iWmo-berichtenverkeer versie 3.2. Dit berichtenverkeer is voor de volgende berichten technisch operationeel: WMO301, WMO302, WMO323, WMO325, WMO305, WMO306, WMO307, WMO308, WMO315 (alleen bij Maaltijdvoorziening), WMO317 (alleen bij Maaltijdvoorziening).

Indien in het protocol iets niet correct opgenomen is of u als Contractant vragen heeft, meld deze dan bij de contractmanager Wmo.

2. Omschrijvingen van huishoudelijke ondersteuning

2.1 Huishoudelijke ondersteuning naar ondersteuningsniveau

Huishoudelijke ondersteuning wordt gebaseerd op de mogelijkheden die inwoners hebben om zelfstandig te blijven of weer te worden. We hanteren hiervoor drie ondersteuningsniveaus voor huishoudelijke ondersteuning, kindzorg (als onderdeel van HO3) en maaltijdvoorziening:

- Niveau 1: vergroten van de vitaliteit van inwoners, waardoor zij zelfstandig blijven en overname van huishoudelijke taken niet nodig is.
- Niveau 2: kortdurende huishoudelijke ondersteuning die voornamelijk is gericht op het herwinnen van zelfstandigheid in het huishouden, zodat iemand huishoudelijke taken weer kan hervatten.
- Niveau 3: huishoudelijke ondersteuning voor langere duur of onbepaalde tijd. Indien mogelijk gericht op het (gedeeltelijk) herwinnen van zelfstandigheid in het huishouden. Als onderdeel van huishoudelijke ondersteuning niveau 3 kan Kindzorg worden ingezet. Kindzorg wordt kortdurend ingezet wanneer de ouder/verzorger tijdelijk de verzorging van het kind niet meer zelf kan, bijvoorbeeld bij revalidatie na een ziekenhuisopname.
- Maaltijdvoorziening: ondersteuning aan mensen die door een beperking, ouderdom of andere omstandigheden niet zelfstandig maaltijden kunnen bereiden of verkrijgen.

De gemeente Zoetermeer werkt voor ondersteuningsniveau 3 met het HHM normenkader. Het normenkader helpt om helder te maken welke activiteiten als noodzakelijk worden geacht voor een schoon en leefbaar huis en dat het niveau van ondersteuning kan afwijken van de persoonlijke standaard van een inwoner.



Schoon en leefbaar huis: een huis is schoon en leefbaar indien het normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen.
Schoon staat voor: een basishygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen. De nadruk ligt op het voorkomen van gezondheidsrisico's. Indien huishoudelijke ondersteuning is ingeschakeld en de woning daarna alsnog bevuild wordt door inwoners, betekent dit niet automatisch dat er extra schoongemaakt moet worden. Inwoners zijn zelf ook deels verantwoordelijk voor het voorkomen van vervuiling in huis.
Leefbaar staat voor: opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

Gemiddelde cliëntsituatie:

- Een huishouden met 1 of 2 volwassenen zonder thuiswonende kinderen;
- wonend in een zelfstandige huisvestingssituatie, gelijkvloers of met een trap;
- de cliënt kan de woning dagelijks op orde houden (bijvoorbeeld aanrecht afnemen, algemeen opruimen) zodat deze gereed is voor de schoonmaak;
- de cliënt heeft geen mogelijkheden om zelf bij te dragen aan de activiteiten die moeten worden uitgevoerd;
- er is geen ondersteuning vanuit mantelzorgers, netwerk en vrijwilligers bij activiteiten die moeten worden uitgevoerd;
- er zijn geen beperkingen of belemmeringen aan de orde bij de cliënt die maken dat de woning extra vervuilt of dat de woning extra schoon moet zijn;
- de woning heeft geen uitzonderlijke inrichting en is niet extra bewerkelijk of extra omvangrijk.

2.2 Huishoudelijke Ondersteuning niveau 1

- Resultaat: Cliënt wordt door middel van ondersteuningsniveau 1 fitter en heeft daardoor geen overname van huishoudelijke taken nodig.
- Ondersteuningsniveau 1 is een algemene voorziening waarvoor geen indicatie wordt afgegeven. De ondersteuning richt zich op het fitter maken van inwoners door middel van training.
- De gemeente toetst of een inwoner tot de doelgroep van ondersteuningsniveau 1 behoort. Hiervoor zijn inclusiecriteria opgesteld.
- De gemeente verwijst de inwoner die tot de doelgroep behoort rechtstreeks naar de aanbieder van ondersteuningsniveau 1.
- De aanbieder doet een intake om te bepalen of de inwoner kan deelnemen aan het programma.
    - Indien de inwoner kan deelnemen, gaat de inwoner voor onbepaalde tijd meedoen aan het programma en komt de inwoner niet in aanmerking voor een maatwerkvoorziening.
    - Indien de inwoner niet kan of wil deelnemen, meldt de aanbieder dat na de intake bij de gemeente. De gemeente ontvangt de resultaten van de intake.
    - De gemeente doet alsnog een onderzoek naar de persoonlijke omstandigheden van de inwoner en besluit op basis hiervan.
    - Als na dit onderzoek blijkt dat ondersteuningsniveau 1 de meest passende voorziening is, wordt een aanvraag voor een maatwerkvoorziening afgewezen.
- De gemeente registreert deelname van een inwoner aan ondersteuningsniveau 1 onder productcode **01A40.**

2.3 Huishoudelijke Ondersteuning niveau 2

Woonruimten						
Schoon en leefbaar huis		Woonkamer	Slaapkamer(s)	Keuken	Badkamer en toilet	Hal
Categorie schoonmaakactiviteiten	Afnemen nat en droog	• Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter • Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Zitmeubels afnemen (droog/nat) • Radiatoren reinigen	• Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter • Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen	• Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen	• Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen	• Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter • Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen
	Stofzuigen en dweilen	• Stofzuigen • Dweilen	• Stofzuigen • Dweilen	• Stofzuigen • Dweilen		• Stofzuigen • Dweilen • Trap stofzuigen (binnenshuis)
	Ramen en gordijnen	• Ramen binnenzijde wassen	• Ramen binnenzijde wassen	• Ramen binnenzijde wassen	• Ramen binnenzijde wassen	
	Bed verschonen		• Bed verschonen • Matras draaien			
	Keuken schoonmaken			• Keukenblok en -apparatuur (buitenzijde) • Afval opruimen • Keukenkastjes (binnenzijde) • Koelkast (binnenzijde) • Oven/magnetron • Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooid) • Afzuigkap reinigen (binnenzijde) • Bovenkant keukenkastjes • Tegelwand (los van keukenblok)	
	Sanitair schoonmaken				• Badkamer schoonmaken (incl. stofzuigen en dweilen) • Toilet schoonmaken • Tegelwand badkamer afnemen	
	Opruimen	• Opruimen	• Opruimen			

Tabel 1. Activiteiten benodigd voor een schoon en leefbaar huis.

Resultaat - "Schoon en leefbaar huis" - "Inwoner is na geboden ondersteuning weer(zoveel) mogelijke in staan om zelfstandig, taken in het huishouden te hervatten. - We nemen geen taken over die de inwoner zelf kan. Basis cliëntsituatie, overname van zware en lichte schoonmaak-werkzaamheden en textieltaken	125 m/week voor een periode van 6 maanden, optioneel eenmalige verlenging van 6 maanden als dit benodigd is.

2.3.1 Coaching en motivering

- Onderzoeken welke taken inwoner zelf weer kan doen (evt. met advies van een paramedicus zoals een ergotherapeut);
- Met de inwoner doelen stellen wat hij/zij weer zelf kan gaan doen;
- Methodieken aanleren om huishoudelijke taken te verlichten;
- Inwoner coachen en motiveren voor taakhervatting van huishoudelijke taken;
- De gestelde doelen evalueren met de inwoner voor afloop van de indicatie van 6 maanden en bij een mogelijke verlenging voor afloop van 12 maanden.

2.4 Huishoudelijke Ondersteuning niveau 3

Woonruimten						
Schoon en leefbaar huis		Woonkamer	Slaapkamer(s)	Keuken	Badkamer en toilet	Hal
Categorie schoonmaakactiviteiten	Afnemen nat en droog	• Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter • Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Zitmeubels afnemen (droog/nat) • Radiatoren reinigen	• Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfiltor • Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen	• Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen	• Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen	• Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfiltor • Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen
	Stofzuigen en dweilen	• Stofzuigen • Dweilen	• Stofzuigen • Dweilen	• Stofzuigen • Dweilen		• Stofzuigen • Dweilen • Trap stofzuigen (binnenshuis)
	Ramen en gordijnen	• Ramen binnenzijde wassen	• Ramen binnenzijde wassen	• Ramen binnenzijde wassen	• Ramen binnenzijde wassen	
	Bed verschonen		• Bed verschonen • Matras draaien			
	Keuken schoonmaken			• Keukenblok en -apparatuur (buitenzijde) • Afval opruimen • Keukenkastjes (binnenzijde) • Koelkast (binnenzijde) • Oven/magnetron • Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooid) • Afzuigkap reinigen (binnenzijde) • Bovenkant keukenkastjes • Tegelwand (los van keukenblok)	
	Sanitair schoonmaken				• Badkamer schoonmaken (incl. stofzuigen en dweilen) • Toilet schoonmaken • Tegelwand badkamer afnemen	
	Opruimen	• Opruimen	• Opruimen			

Tabel 1. Activiteiten benodigd voor een schoon en leefbaar huis.

Resultaat “Schoon en leefbaar huis” Basis cliëntsituatie, overname van zware en lichte schoonmaak-werkzaamheden.	125 min/week

2.4.1 Zwaar schoonmaakwerk

Stofzuigen
Schrobben, dweilen en soppen: sanitair en keuken
Bedden opmaken/verschonen
Opruimen huishoudelijk afval

2.4.2 Licht schoonmaakwerk

Afwassen (handmatig of machine in-/uitruimen) indien geen maaltijdvoorbereiding is geïndiceerd
Hand en spandiensten
Opruimen
Stof afnemen/ragen
Bedden opmaken

Factoren minder ondersteuning:
Eigen mogelijkheden cliënt en/of netwerk (bijvoorbeeld zelf uitvoeren licht schoonmaakwerk) - 15 minuten.

Factoren meer ondersteuning:

- *Beperkingen en belemmeringen client*
  Enig extra ondersteuning of + 30 minuten
  Veel extra ondersteuning + 60 minuten
- *Samenstelling van het huishouden en kenmerken van de woning* + 30 minuten
- *Extra kamer 'in gebruik'* + 18 minuten

De definities hiervan zijn terug te lezen in de beleidsregels van gemeente Zoetermeer.

Taken die niet onder de huishoudelijke ondersteuning vallen:

- Verzorgen van huisdieren wordt niet geïndiceerd.
- Tuinwerkzaamheden worden niet geïndiceerd.
- Ramen lappen buitenzijde wordt niet geïndiceerd.

2.4.3 Wasverzorging

Overname was	1 pers. 35 min./week
Overname was	2 pers. 43 min./week
Overname strijk (1 of 2-p)	20 min./week
Kleding en linnengoed sorteren en wassen in wasmachine	
Centrifugeren, ophangen, afhalen	
Was drogen in droogmachine	
Vouwen, strijken (alleen bovenkleding), opbergen	
Ophangen/afhalen wasgoed	

Factoren minder ondersteuning:
Eigen mogelijkheden cliënt of netwerk - 17 minuten

Factoren meer ondersteuning:
Extra wasmachine / week t.g.v. beperkingen en belemmeringen cliënt + 16 minuten
Bijvoorbeeld: bedlegerig, overmatige transpiratie, incontinentie, speekselverlies.

Extra tijd voor plannen en organiseren van huishoudelijke activiteiten

Indien een inwoner niet in staat is om huishoudelijke taken zelf te plannen en te organiseren, kan hiervoor extra tijd worden geïndiceerd binnen ondersteuningsniveau 3.

Regie/organisatie		30 min./week
	Organisatie huishoudelijke activiteiten	
	Plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden	
	Formuleren doelen/bijstellen doelen met betrekking tot het huishouden	
	Helpen handhaven/verkrijgen/herkrijgen structuur in het huishouden	

Advies, Instructie en Voorlichting (AIV) (6 weken) AIV is tijdelijk van aard, maximaal 6 weken, om cliënten bepaalde vaardigheden aan te leren, zodat zij in het vervolg de huishoudelijke taken weer (deels) zelf op kunnen pakken.		Max. 90 min./week
	Instructie omgaan met hulpmiddelen	
	Instructie licht huishoudelijk werk	
	Instructie textielverzorging	
	Formuleren doelen/bijstellen doelen met betrekking tot het huishouden	

2.5 Kindzorg

Opvang of verzorging van kinderen/volwassen huisgenoten. Dit is maatwerk en duurt in de basis maximaal drie maanden.
Kindzorg wordt ingezet wanneer de ouder/verzorger tijdelijk de verzorging van het kind niet meer zelf kan, bijvoorbeeld bij revalidatie na een ziekenhuisopname. Dit is maximaal drie maanden, maar wel afhankelijk van de prognose van herstel en afhankelijk van de situatie worden de uren bepaald. Het gaat o.a.om het opstaan: aankleden, wassen, naar school gaan, ophalen, eten geven, naar bed brengen. Het zijn de verzorgende taken, er is geen sprake van oppastaken/opvoedtaken. Dit blijft bij de ouder/verzorger.

NB: halen/brengen van en naar school kan onder kindzorgvallen. Aansprakelijkheid speelt alleen bij de situatie dat er tijdens het halen/brengen een ongeval plaatsvindt. De aansprakelijkheid ligt altijd bij de werkgever. Wanneer er schade veroorzaakt wordt in de tijd van de werkgever, is de werkgever verantwoordelijk.

Afronding van het aantal minuten
De indicatie wordt afgerond naar hele/halve uren naar inschatting van de gemeente naar boven of beneden. Dit is dus maatwerk.

Indicatieprotocolniveau
Voor de bepaling van de hoogte van de indicatie wordt het HHM-protocol gebruikt.

2.6 Boodschappen:

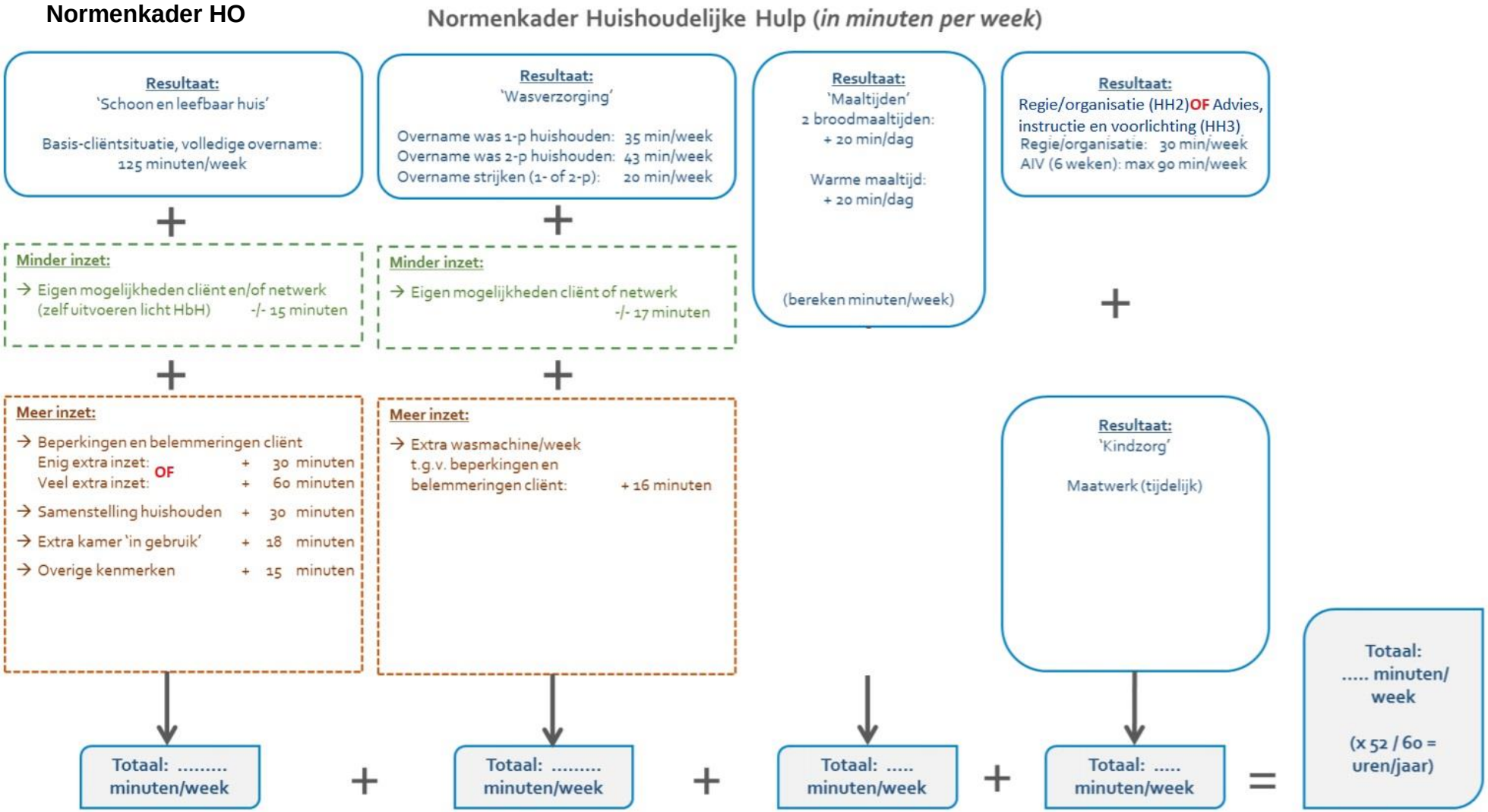
Binnen het huidige contract huishoudelijk ondersteuning valt niet het doen van de boodschappen. Inwoners kunnen gebruik maken van online boodschappen bestellen en eventueel van de vrijwillige boodschappendienst Zoetermeer, uitgevoerd door het UVV: https://uvv-zoetermeer.nl/boodschappendienst

2.7 Gebruikelijke Zorg

Als de aanvrager een partner en/of thuiswonende kinderen heeft, dan wordt ervan uitgegaan dat de partner en/of thuiswonende kinderen, afhankelijk van hun psychosociaal functioneren en leeftijd, een bijdrage kunnen leveren aan de huishoudelijke taken.

- Kinderen tot 5 jaar leveren geen bijdrage aan de huishouding.
- Kinderen tussen de 5 en 12 jaar kunnen worden betrokken bij lichte huishoudelijke werkzaamheden, zoals opruimen, tafeldekken/afruimen, afwassen/afdrogen, boodschap doen, kleding in de wasmand gooien.
- Kinderen vanaf 13 jaar kunnen, naast bovengenoemde taken, hun eigen kamer op orde houden, dus rommel opruimen, stofzuigen, bed verschonen.
- Taken vanaf 18 jaar: van een volwassen gezonde huisgenoot wordt verwacht dat deze alle huishoudelijke taken kan overnemen.

2.8 Normenkader HO



3. Administratief proces, ondersteuningsproducten, codes en indicering

3.1 Administratief proces

Na de indicatiestelling door de gemeente Zoetermeer wordt de cliënt middels een iWmo301 bericht aangemeld bij een contractant. Contractant bevestigt de ontvangst hiervan met een iWmo302 bericht. Deze neemt binnen 5 werkdagen contact op met de cliënt om een afspraak te maken voor een intake. Deze intake wordt gebruikt om de situatie in kaart te brengen en er volgen werkafspraken met de cliënt, welke in een ondersteuningsplan worden vastgelegd.
Binnen 20 werkdagen na verzending van het iWmo301 startbericht wordt de hulp ingezet. Contractant maakt dit kenbaar via een iWmo305 bericht.

NB: Doordat de Huishoudelijke Ondersteuning niveau 1 een algemene voorziening betreft (waarvoor geen beschikking wordt afgegeven) krijgen contractanten tot 1 januari 2027 de tijd om te voldoen aan de iWmo-standaard.

3.1.1 Onderzoeksverslag

Het onderzoeksverslag is een verslag wat de Wmo-consulent maakt nadat het vraag verhelderend gesprek is gevoerd met de Cliënt. Het onderzoeksverslag is een samenvatting van het gesprek met daarin een duidelijke omschrijving waarvoor ondersteuning noodzakelijk is en wat cliënt zelf kan. Het Onderzoeksverslag wordt, als de cliënt daarvoor kiest, naar de cliënt gestuurd. Contractant kan het Onderzoeksverslag bij Client inzien. Indien nodig kan de Contractant de uit te voeren taken ook bij de Gemeente opvragen.
Dit verslag moet verplicht aangemaakt worden en zoveel mogelijk gestuurd worden naar de inwoner. De consulent stelt het onderzoeksverslag op en stuurt deze naar de client.

3.1.2 Ondersteuningsplan

In het ondersteuningsplan worden de werkzaamheden per ruimte (alleen de dagelijkse gebruiksruimten) opgenomen met de daarbij behorende frequentie. De gemeente verstrekt hiervoor een format dat contractant verplicht is te gebruiken.
Deze werkzaamheden worden verder verdeeld naar de volgende indeling:

Werkzaamheden door de inwoner zelf	Werkzaamheden mantelzorger of netwerk	Werkzaamheden hulp samen met de inwoner	Werkzaamheden die overgenomen worden door de hulp

Dit ondersteuningsplan is op te vragen door de Gemeente. Het ondersteuningsplan wordt opgesteld conform het format. Voor ondersteuningsniveau 2 verwacht de Gemeente dat de aanbieder het ondersteuningsplan evalueert, uiterlijk 4 weken voor afloop van de indicatie.

3.1.3 Zorgovereenkomst

Contractant legt alle relevante specifieke afspraken inzake de huishoudelijke ondersteuning en de dienstverlening vast in een zorgovereenkomst met de Cliënt. De zorgovereenkomst maakt Contractant op in tweevoud waarna Contractant en Cliënt ondertekenen. Het ondersteuningsplan maakt onderdeel uit van de Zorgovereenkomst.
Informatie aan Client: Contractant levert bij aanvang van de dienst aan de Cliënt, de Cliënt in ieder geval de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands:
(a) de wijze van uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning;
(b) het afzeggen van de huishoudelijke ondersteuning;
(c) het weigeren en stopzetten van de huishoudelijke ondersteuning;

(d) ARBO richtlijnen voor de inzet van hulpen zodat de Cliënt duidelijk weet wat deze wel of niet van de hulp mag verwachten.
(e) klachtenregeling in overeenstemming met de Wet Klachtrecht Cliënten in de Zorgsector;
(f) een algemeen telefoonnummer, een e-mailadres en een spoedtelefoonnummer voor snelle en adequate ondersteuning in noodsituaties.
(g) een gedragsrichtlijn hoe client en de huishoudelijke hulp met elkaar om dienen te gaan.
(h) duidelijke afspraken over tijdig afzeggen van afspraken en financiële consequenties bij niet tijdig afzeggen.

Afzeggen: Contractanten mogen uren naar eigen inzicht in rekening brengen bij de Cliënt als deze niet tijdig afspraken afzegt. Contractant kan zelf in zijn algemene leveringsvoorwaarden of de zorgovereenkomst bepalen wat zij verstaan onder "niet tijdig".

3.2 De ondersteuningsproducten

De volgende ondersteuningsproducten worden gehanteerd:

- Huishoudelijke ondersteuning niveau1 (HO1)
- Huishoudelijke ondersteuning niveau 2 (HO2)
- Huishoudelijke ondersteuning niveau3 (HO3)
- Kindzorg (in de regel ingezet als onderdeel van HO3)
- Maaltijdvoorziening

3.3 De productcodes

Onderstaand wordt in een tabel weergegeven hoe de gecontracteerde producten (HO1, HO2, HO3, maaltijdvoorziening en kindzorg) zich verhouden tot de productcodes voor het iWmo berichtenverkeer. Zowel gemeente Zoetermeer als de Contractant zal op deze manier de gecontracteerde voorzieningen registreren in hun systemen.

Voorziening	Productcategorie	Productcode	Eenheid	Frequentie
Huishoudelijke ondersteuning categorie 1	01	01A04 / 01A40 of 01B40		
Huishoudelijke ondersteuning categorie 2	01	01A05 / 01B05	minuten	totaal binnen geldigheidsduur beschikking
Huishoudelijke ondersteuning categorie 3	01	01A06 / 01B06	minuten	minuten per week
Maaltijdvoorziening (excl. HH)	05	05A07	minuten	minuten per week
Kindzorg	01	01A00	minuten	totaal binnen geldigheidsduur beschikking

Alle indicaties zullen worden afgegeven in minuten met de productcode (01A04, 01A05, 01A06, 05A07 en 01A00).

3.4 Indicering

Onderstaand wordt afhankelijk van de aard van de ondersteuning (HO2 of HO3) de aanduiding van de omvang van de te leveren ondersteuning weergegeven, uitgedrukt in volume, eenheid en frequentie. Eea vindt zijn weerslag in de beschikking aan de Cliënt.

Volume = **totale aantal** o.b.v. berekening volgens normenkader
Eenheid = **minuten**
Frequentie = **totaal binnen geldigheidsduur beschikking**

De Gemeente monitort per Contractant en per maand voor zover van toeppassing het verzilveringspercentage. Dit verzilveringspercentage wordt ook meegenomen in de

contractgesprekken en als overweging bij herindicatie. Als bijvoorbeeld blijkt dat een Contractant consequent het gemiddeld aantal minuten overschrijdt, behoudt de gemeente zich het recht voor om de cliënt bij aan andere Contractant onder te brengen.

Daarnaast is het de verantwoordelijkheid van de Contractant om direct en tijdig bij de gemeente aan te geven als blijkt dat het geïndiceerde aantal minuten per week niet toereikend of te veel blijkt te zijn.

Bij herhaaldelijke overschrijding van het aantal uren per periode wordt een cliëntenstop toegepast.

3.5 Eigen bijdrage (EB)

De cliënt betaalt een EB op basis van de begin- en einddatum van zijn registratie/cliëntprofiel. Dit is iets voor de Contractant om rekening mee te houden. De ingangsdatum van de indicatie die via het berichtenverkeer met ons wordt gecommuniceerd, wordt dus aangehouden voor de aanmelding bij het CAK. Het is daarom belangrijk dat de startdatum van de indicatie en de datum dat de zorg daadwerkelijk start nauw op elkaar aansluiten. Dit is grotendeels de verantwoordelijkheid van de Contractant.

De cliënt stopt met het betalen van EB op het moment dat de huishoudelijke ondersteuning stopt. Ook hierbij is het zaak dat de Contractant de cliënten tijdig afmeldt door middel van een 307 bericht (stop zorg) zodat de gemeente de einddatum van de indicatie hierop kan aanpassen

Tijdens de looptijd van de contracten kan de wet hierin wijziging dat het verplicht wordt om de aanlevering bij CAK te baseren op de daadwerkelijke start en stop zorg. Ook kan de gemeente hier tussentijds voor kiezen. Als dit het geval is dan is de gemeente afhankelijk van het juist en tijdig aanleveren van de 305 en 307 berichten door de Contractant.

Het kan voorkomen dat een cliënt de zorg tijdelijk wil stopzetten. Als de zorg tijdelijk wordt stopgezet, wordt de EB niet stopgezet. Dit kan alleen in situaties van overmacht. Dit komt omdat de EB wordt gezien als een abonnementstarief. De cliënt betaalt voor het recht op zorg, niet op de specifieke uitnutting ervan. Dit is vastgelegd in het Wmo besluit.

4. Declaratieprotocol

Voor het vergoeden van prestaties is het declaratieproces waarin nu het 323-bericht wordt gebruikt. Dit hoofdstuk beschrijft de administratieve regels die gelden voor het declareren van huishoudelijke ondersteuning via het 323-bericht.

4.1 Algemeen: de werkwijze

Na de indicatiestelling door de gemeente Zoetermeer wordt de cliënt middels een iWmo301 bericht aangemeld bij een Contractant. Deze neemt binnen 5 werkdagen contact op met de Cliënt om een afspraak te maken voor een intake. Deze intake wordt gebruikt om de situatie in kaart te brengen en er volgen werkafspraken met de Cliënt, welke in een zorgplan worden vastgelegd.
Binnen 20 werkdagen na aanmelding wordt de hulp ingezet.

4.2 Werkwijze bij declareren via 323-bericht

1. De Contractant declareert als per maand (HO2 en HO3) of per traject (HO1) via een 323-bericht. Dit doet de Contractant uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform het contract declarabel zijn.
2. De Contractant declareert in dezelfde eenheid als waarin de ondersteuning is toegewezen. Dit betekent dat wanneer in minuten is toegewezen, enkel in minuten is te declareren.
3. De Contractant declareert in batches per maand bij de gemeente. Dit houdt in dat een Contractant éénmaal per maand een factuur stuurt met daarop alle declaratieregels van alle cliënten waarvoor in die specifieke maand huishoudelijke ondersteuning is gegeven.
4. De Contractant declareert uitsluitend hetgeen volgt uit het geldende contract.
5. De Contractant houdt rekening met de afspraken die gemaakt zijn over het declareren over een ‘gebroken periode en/of gedurende afwezigheid van de cliënt.

4.2.1 Werkwijze declaratiebericht retour (325-bericht)

1. De gemeente verstuurt binnen 20 werkdagen een retourbericht (325-bericht) waarin aangegeven wordt of de declaratie is goedgekeurd en, als een declaratieregel is afgekeurd, de reden van afkeuring.
2. De gemeente betaalt goedgekeurde declaratieregels binnen 30 dagen.

4.2.2 Werkwijze correcties op declaraties

1. De Contractant dient correcties op *goedgekeurde* declaratieregels zo snel mogelijk in, doch uiterlijk 2 maanden na goedkeuring.
2. Afgekeurde regels dienen niet gecorrigeerd te worden.

4.3 Start en einde ondersteuning

4.3.1 Start ondersteuning

Het WMO301 bericht is de ‘gemeentelijke opdrachtverstrekking’. In dit bericht worden o.a. de contactgegevens van de cliënt meegegeven zodat u contact met hem/haar op kunt nemen. In de toelichting van dit bericht wordt aangegeven welke huishoudelijk ondersteuning geleverd moet worden. De start van de ondersteuning moet u binnen 20 werkdagen aangeven door middel van een WMO305 bericht (Start Wmo-Ondersteuning). In het WMO305 bericht moet een startdatum worden ingevoerd. De startdatum is de datum waarop de cliënt voor de eerste keer huishoudelijke hulp heeft ontvangen van de Contractant. Dit is dan dus ook de datum waarop voor de eerste keer declareerbare zorg is geleverd. Tussen de startdatum van het indicatiebesluit en de startdatum van de daadwerkelijke levering van de huishoudelijke ondersteuning mag maximaal 20 werkdagen zitten.

Over de definitie start- en stopzorg is sinds release 3.2 Berichtenverkeer vastgesteld dat de startzorg moet aangeven wanneer de daadwerkelijke zorg of ondersteuning aan de Cliënt wordt gestart. Hiermee vallen zaken als intake/diagnose buiten de definitie van het moment startzorg.

Wanneer het een herindicatie betreft met dezelfde Contractant die de ondersteuning blijft leveren, dan dient het 305 bericht de begindatum van de indicatie te bevatten.

4.3.2 Voorrangsprocedure Huishoudelijke ondersteuning

De gemeente Zoetermeer gaat ervan uit dat er geen sprake is van spoed bij de inzet van huishoudelijke ondersteuning. Echter deze procedure is niet afgeschaft maar wel aangepast.

Wanneer er sprake is van een van de onderstaande situaties, zal er overleg plaatsvinden tussen de zorgprofessional en de bureaudienst van gemeente Zoetermeer. Het is dan mogelijk om de melding met voorrang te behandelen.

Er kan alleen een beroep worden gedaan op de voorrangsprocedure door een zorgprofessional. Cliënten of dienstverleners mogen **geen** gebruik maken van deze procedure.

Geen voorrang	Wel voorrang
Kortdurende indicaties (6 weken of korter)	Acuut ontstane indicaties, bijvoorbeeld ontslag uit het ziekenhuis na plotselinge opname of ernstige achteruitgang na een ‘life event’
Geen acuut ontstane situaties (licht progressieve aandoeningen, ouder worden e.d.). Ontslag uit een revalidatie instelling, bij een geplande opname/ operatie. (dit is lang van te voren bekend)	Bij terminale cliënten of cliënten met een progressieve aandoening.
Uitbreiding van een al bestaande indicatie	Bij blijvende/langdurige uitval van mantelzorg
Bij afloop van een indicatie en mensen zijn vergeten een herindicatie te doen	Overzetten van indicatie op naam van echtgenoot bij overlijden (wel in dossier checken of overblijvende echtgenoot ook beperkingen heeft en het niet een indicatie was voor overbelasting)

Zorgprofessionals nemen telefonisch contact op met de bureaudienst van de gemeente Zoetermeer. Voorrangsverzoeken per mail waarbij geen telefonisch overleg heeft plaatsgevonden, worden niet in behandeling genomen.
De zorgprofessional en de bureaudienst overleggen te allen tijde *met elkaar* en beoordelen gezamenlijk of er sprake is van een voorrangssituatie volgens bovenstaande afwegingskaders.

4.3.3 Spoedmelding maaltijdvoorziening

De melding voor maaltijdvoorziening wordt gedaan via een spoedprocedure van gemeente Zoetermeer. De melding wordt alleen gedaan door een professional (meestal een transferverpleegkundige of assistente van een huisarts. Particuliere cliënten of dienstverleners mogen van deze procedure geen gebruik maken.
En melding wordt gedaan door het invullen en sturen van het spoedformulier voor maaltijdvoorziening naar aanvragenwmo@zoetermeer.nl. Een voorbeeld hiervan vind je in de bijlage.

NB: een maaltijdvoorziening voor een echtpaar wordt afgegeven op 1 persoon.

4.3.4 Einde ondersteuning

Met het WMO307 (Stop Wmo-ondersteuning) bericht geeft de Contractant aan de gemeente door wanneer de levering beëindigd is en wat de reden is van de beëindiging. U moet dit doen binnen 5

werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop de ondersteuning is beëindigd. Over de definitie start- en stopzorg is sinds release 3.1 Berichtenverkeer vastgesteld dat de stopzorg moet aangeven wanneer de daadwerkelijke zorg of ondersteuning aan de cliënt wordt beëindigd. Wanneer bij herindicatie dezelfde Contractant de ondersteuning blijft leveren, dan dient het 307 bericht de einddatum van de oorspronkelijke indicatie te bevatten. Hiermee vallen zaken als nazorg buiten de definitie van het moment stopzorg. Afhankelijk van de situatie kiest u voor de mutatiecode:

Code	Omschrijving
02	Overlijden
19	Levering volgens plan beëindigd (is de geplande einddatum in de toewijzing 301-bericht)
20	Levering is tijdelijk beëindigd – toewijzing aanhouden
21	Levering is eenzijdig door client beëindigd
22	Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd
23	Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd
31	Verhuizing naar een andere gemeente
36	Geïnitieerd door gemeente
37	In verband met wijzigingsverzoek
38	Overstap naar andere aanbieder
39	Uitstroom naar ander domein

Op basis van dit WMO307 bericht zal de gemeente een beëindiging aanmaken. In het geval van overlijden met achterblijvende partner, stopt de indicatie. Een eventuele nieuwe indicatie op naam van de partner zal hierop aansluiten.

De gemeente stuurt na ontvangst van het WMO307-bericht het retourbericht (WMO308). Tevens volgt een WMO301 met nieuwe einddatum.

Indien de huishoudelijke ondersteuning stopt op initiatief van de gemeente, dan zal de gemeente een intrekkingsbericht (WMO301) sturen. Daarmee wordt de opdracht tot levering van een Wmo-product voor een specifieke cliënt beëindigd. De intrekking bevat dezelfde gegevens als de toewijzing, maar nu met een einddatum die ligt vóór de einddatum van de eerder verzonden toewijzing. Op dit bericht stuurt de Contractant geen Wmo307 bericht. In een intrekkingsbericht zal altijd worden aangegeven wat de reden van intrekking is. Dat gebeurt op basis van onderstaande codes in het WMO301 bericht:

Mutatiecode	Omschrijving
01	Administratieve correctie (vervallen)
02	Cliënt overleden
03	Contractwijziging
04	Herbeoordeling: verlenging toewijzing
05	Herbeoordeling: verkorting toewijzing
06	Uitstroom naar ander domein
07	Verhuizing naar een andere gemeente
08	Wijziging leveringsvorm
09	Overstap naar andere aanbieder
10	Overgang naar andere bekostigingssystematiek
11	Gemeentelijke herindeling
12	Geïnitieerd door aanbieder
13	Verwijderd

14	Administratieve correctie

4.3.5 Tijdelijk geen ondersteuning

Contractanten die te maken krijgen met wachttijd wegens vakantie of ziekte en tijdelijk de huishoudelijke ondersteuning niet kunnen leveren, zoeken naar een gelijkwaardige oplossing voor het inzetten van zorgverleners. Zij informeren direct de gemeente hierover via het tijdelijk stopbericht. Een gelijkwaardige oplossing houdt in dat de cliënt van de geïndiceerde zorg wordt voorzien indien deze dat wenst. Indien de cliënt vrijwillig wil wachten totdat huishoudelijke ondersteuning geleverd kan worden betreft dit een tijdelijke stop. De Contractant geeft dan aan de gemeente een tijdelijke stopzetting door indien de stopzetting een gehele declaratieperiode bestrijkt (één maand). Dit doet de Contractant door middel van een WMO307 bericht onder vermelding van mutatiecode **20 'levering ondersteuning of ondersteuning is tijdelijk beëindigd – toewijzing aanhouden'**. De Contractant kan voor de periode van de tijdelijke stop ook geen facturen insturen, deze zullen direct worden afgekeurd door de gemeente. De dienstverlener hoeft geen tijdelijk stop bericht te sturen indien de stopzetting een deel van de declaratieperiode bestrijkt.

Bij tijdelijke beëindiging van de ondersteuning wordt binnen 5 werkdagen na de daadwerkelijke datum van de tijdelijke beëindiging van de zorg een WMO307 bericht aan de gemeente gestuurd.

Hervatting van de zorg wordt te allen tijde met een 305-bericht doorgegeven.

4.3.6 Overstappen

Contractanten bieden cliënten de mogelijkheid om bij ontevredenheid en met opgaaf van redenen binnen een termijn van vier weken een andere huishoudelijke ondersteuner toegewezen te krijgen of de zorgovereenkomst op te zeggen met de Contractant en te kiezen voor een andere Contractant. Indien een Cliënt wil overstappen van Contractant, dient de Client hiervoor zelf contact op te nemen met de Gemeente.
In het geval contractant om wat voor reden dan ook, met de cliënt overeenkomt dat contractant zelf de ondersteuning niet (meer) gaat leveren, zult u in overleg met de cliënt een adequaat alternatief aanbod moeten zoeken.

Wanneer de cliënt over wil stappen naar een andere Contractant, dan zal dit door de Contractant gemeld moeten worden via een iWmo307 bericht (definitieve stopzetting).

De gemeente zal een WMO301 bericht (intrekking) naar de oude Contractant en een WMO301 bericht (toewijzing) naar de nieuwe Contractant versturen.

Indien er een overstap is binnen niveau 2, is de aanbieder verantwoordelijk om het huidige ondersteuningsplan te delen met de nieuwe aanbieder.

4.3.7 Herindicatie

Wanneer een cliënt een herindicatie heeft gekregen, dan wordt er een nieuw WMO301-bericht verstuurd.

4.3.8 Overzetten van de zorg op de partner

Wanneer de indicatiehouder langdurig wordt opgenomen of komt te overlijden, zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:
Huishoudelijke ondersteuning bij overlijden cliënt, alleenstaand à de indicatie wordt per direct stopgezet.

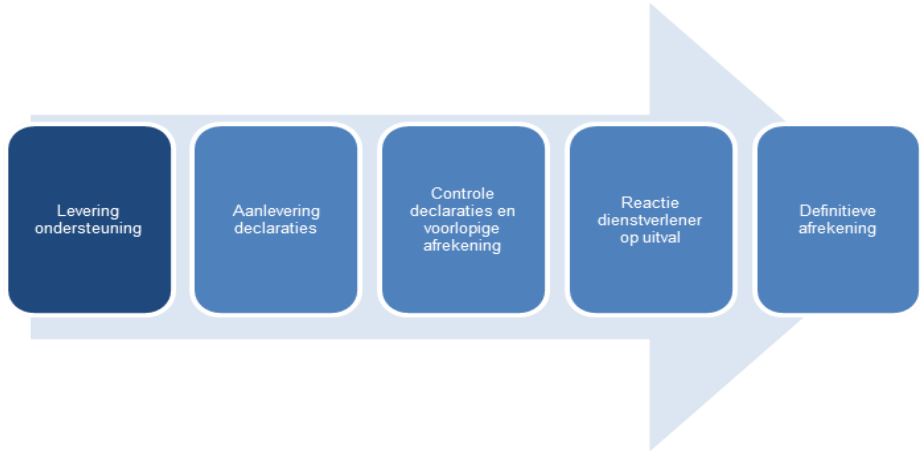
Huishoudelijke ondersteuning bij overlijden cliënt, partner aanwezig à maximaal 6 weken doorleveren ‘zonder’ indicatie. De Wmo-consulent heeft 6 weken de tijd om de indicatie op naam van partner over te zetten.
Huishoudelijke ondersteuning bij tijdelijke opname cliënt, partner aanwezig à Het uitgangspunt is 6 weken ‘doorleveren’ maar als blijkt dat in week 5 bijvoorbeeld de cliënt niet binnen de 6 weken terugkeert naar huis en het langer dan 3 maanden gaat duren, wordt de indicatie overgezet op de partner. Als cliënt wel verwacht binnen 2 maanden thuis te komen, dan wordt de indicatie niet overgezet met een maximale periode van 3 maanden.

Let op; wanneer er een partner aanwezig is en de indicatie mogelijk overgezet moet worden, wordt er eerst onderzocht of de achtergebleven partner in aanmerking komt voor een indicatie HO.

4.3.9 WLZ

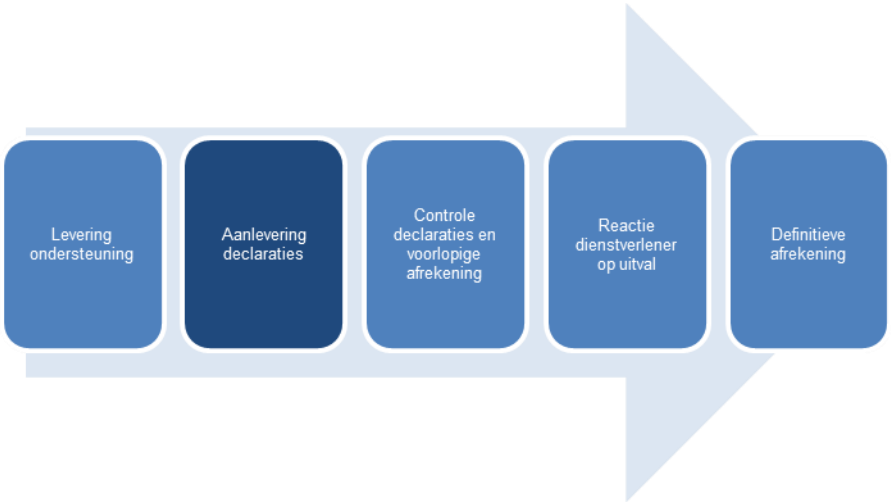
Wekelijks worden alle lopende indicaties bij het inlichtingenbureau aangeleverd. Indien er sprake is van een WLZ-indicatie wordt er door het inlichtingenbureau een signaal afgegeven met de daadwerkelijke ingangsdatum van de WLZ-indicatie. Indien er sprake is van een WLZ-indicatie (én lopende HO indicatie) dan wordt de lopende indicatie administratief beëindigd. Als einddatum wordt dan gehanteerd de dag vóór dat de WLZ ingaat plus 14 dagen. Bij WLZ-signalen met terugwerkende kracht wordt de dag van vandaag + 14 dagen overbrugging gehanteerd. Zo heeft de contractant voldoende tijd om de indicatie via de juiste regeling uit te voeren. De contractant wordt geïnformeerd middels een iWmo301 bericht. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de werkwijze rondom de 14 dagen uit coulance is, de WLZ is immers een voorliggende voorziening op de Wmo.

4.4 Levering ondersteuning door Contractant



- Nadat de indicatie is toegewezen (WMO301) aan een Contractant, wordt er vanuit de Contractant het WMO302-bericht (WMO-Toewijzing-retour) gestuurd. Daarnaast start de Contractant binnen **20 werkdagen** met de levering van de huishoudelijke ondersteuning. Dit wordt gemeld aan de gemeente door middel van het WMO305-bericht (WMO-Start-ondersteuning). De gemeente verstuurt hierop de een reactie met een WMO306-bericht (WMO-Start-ondersteuning-retour).

4.5 Aanlevering declaraties door Contractant



- De Contractant levert per declaratie periode (maand) zijn facturatie d.m.v. een **WMO323-**bericht aan bij de gemeente over de geleverde hulp. Dit doet de Contractant uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform het contract declarabel zijn. Dus: de declaraties van september moeten uiterlijk 31 oktober aangeleverd zijn. Indien de Contractant deze termijn overschrijdt, kan dit gevolgen hebben voor het volledig uitbetalen van de facturatie.

- Het is voor Contractant niet toegestaan om WMO323-berichten op te sparen. Hiermee wordt bedoeld dat het niet mogelijk is WMO323 berichten voor bijvoorbeeld september, oktober en november tegelijkertijd te versturen in december.
  Indien dit soort declaratieberichten binnenkomen bij de gemeente, worden deze geparkeerd tot nader order en zal dit besproken worden in een overleg met de betreffende Contractant.

- In het WMO323 bericht wordt één regel per cliënt, per product en per declaratie gezet (zie voor een uitzondering het punt hieronder). Dus in het bericht staan alle cliënten die voor die periode huishoudelijke ondersteuning hebben afgenomen en in welke hoeveelheid minuten (te allen tijde passend binnen het geïndiceerde besluit).

- Bij herindicatie stuurt de gemeente een nieuw WMO301-bericht (met dus o.a. een nieuw toewijzingsnummer). Het kan dan voorkomen dat binnen 1 periode 2 toewijzingsnummers gebruikt moeten worden voor de declaratie van de huishoudelijke ondersteuning wegens een herindicatie.

  Bijvoorbeeld: toewijzing 1 loopt t/m 14 januari en toewijzing 2 start op 15 januari. In dit geval zal er 1 declaratieregel in het WMO323 bericht moeten komen staan voor de geleverde zorg van startdatum periode t/m 14 januari en een 2e declaratieregel voor de zorg van 15 januari t/m einddatum van de betreffende maand.

- De declaratie dient conform de iWmo standaard als El-bericht te worden ingediend bij het declaratieportaal van VECOZO (www.VECOZO.nl). Het betreft het zogenaamde WMO323 bericht. Een declaratie dient in overeenstemming te zijn met de meest recent geldende versie van de externe integratie standaard van Vektis (www.vektis.nl).

- Het factuur-/declaratienummer dat in het WMO323 bericht staan moeten uniek zijn en kunnen niet eerder ingediend zijn bij de gemeente, anders wordt het bericht in zijn geheel afgekeurd

en wordt de factuur niet in behandeling genomen. Er wordt een retourbericht WMO325 verstuurd ter informatie aan de Contractant.

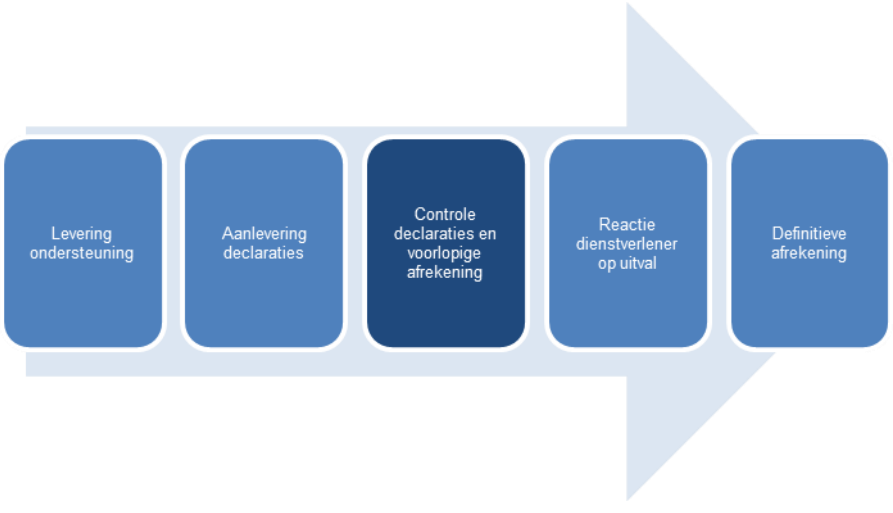
- Uniformiteit van de declaratieberichten (bestaat uit alle bij elkaar behorende gegevens) betekent dat deze:
  - is gekoppeld aan één bestand;
  - betrekking heeft op één maand
  - één identificatieaanlevering heeft;
  - de declaratie van alle cliënten bevat die in die periode huishoudelijke ondersteuning hebben ontvangen

- VECOZO voert een aantal technische controles op het bericht uit. U ontvangt van VECOZO een retourbericht wanneer uw bericht niet aan de technische eisen voldoet die VECOZO controleert. Als uw declaratiebericht of een aantal van de declaratieregels in dat bericht, technisch niet juist zijn, wordt dit in het retourbericht aangegeven. Indien uw declaratiebericht wordt afgewezen door VECOZO beschouwen wij dit bericht als zijnde niet ingediend bij de gemeente gezien deze niet bij de gemeente terecht is gekomen. U bent zelf verantwoordelijk voor het juist en tijdig aanleveren van een bericht.

- Nadat het bericht van Contractant technisch is gecontroleerd wordt het door VECOZO naar de gemeente doorgezonden voor een inhoudelijke controle. Van de gemeente ontvangt u een retourbericht (WMO325) binnen 20 werkdagen na ontvangst van het WMO323 bericht waarbij de gemeente verantwoordelijk is voor het juist en tijdig verzenden van dit bericht. Indien er regels in uw declaratie worden afgewezen, staat dit in het retourbericht vermeld aan de hand van retourcodes. Deze retourcodes zijn landelijk vastgelegde codes en de betekenis is te vinden op diverse websites (o.a. VEKTIS of iStandaarden). U dient deze retourcodes te gebruiken om de reden van afkeur te achterhalen.

- De goedgekeurde declaratieregels worden verwerkt tot betaalopdrachten van de gemeente.

4.6 Controle declaraties en voorlopige afrekening



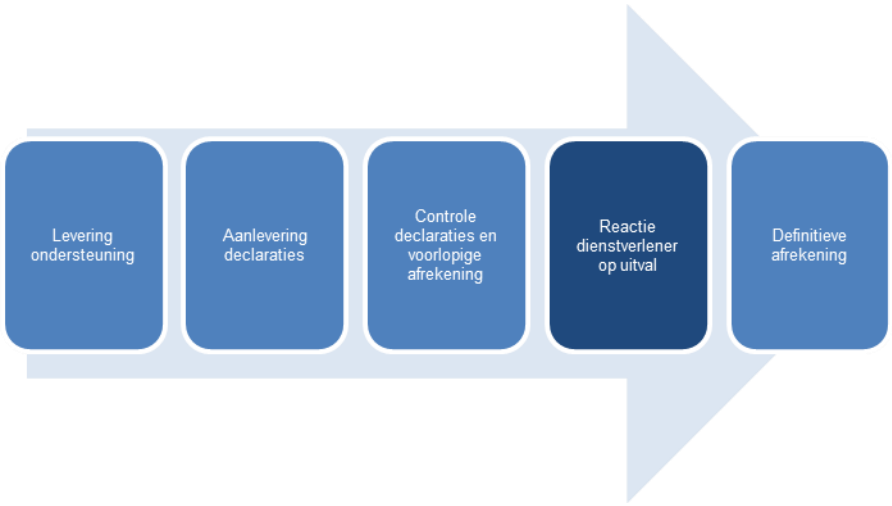
- Er wordt een match gemaakt door de gemeente tussen de regels in het declaratiebericht en hetgeen geïndiceerd is aan de klant en vastgelegd in het systeem. Er wordt onder andere gekeken of er een geldige indicatie is, of de cliënt niet verhuisd of overleden is, of de juiste huishoudelijke ondersteuning wordt aangeleverd, en of de omvang van de huishoudelijke ondersteuning overeenkomt met de indicatie. Afwijkingen worden geregistreerd en teruggekoppeld aan de Contractant.

De controle van facturen (323-berichten) gebeurt in eerste instantie automatisch in het administratieve systeem op o.a. de volgende aspecten:

- De Contractant dient bekend te zijn
- De cliënt dient bekend te zijn
- Er dient een geldig indicatiebesluit aanwezig te zijn
- Het aantal gedeclareerde minuten mag niet hoger liggen dan het maximaal aantal geïndiceerde minuten
- Het declaratiebedrag mag niet hoger dan het berekende bedrag liggen
- De uitvoerdatum van het product dient binnen een geldige periode te vallen

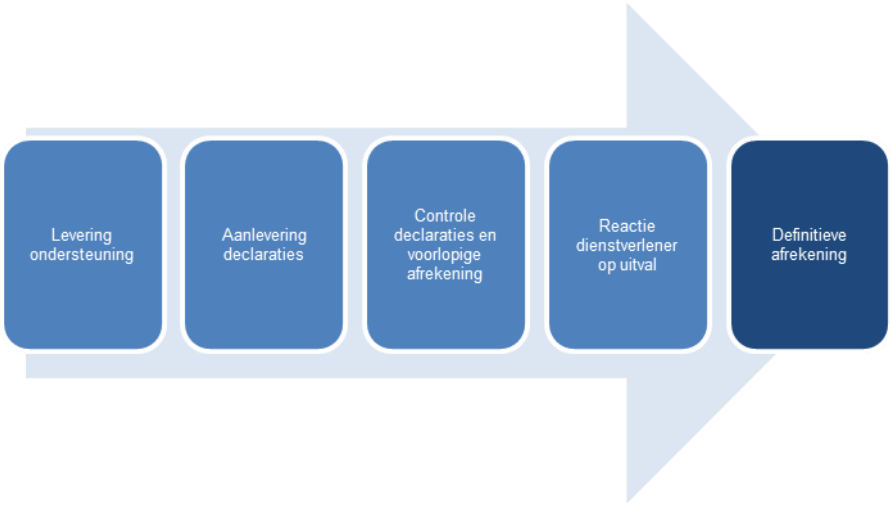
- De terugkoppeling over de afwijkingen in het WMO325-bericht aan Contractant gebeurt door middel van retourcodes in het WMO325-bericht.
- Afgekeurde regels door de gemeente mogen nooit bij de cliënt in rekening worden gebracht.
- Bij regelmatig foutieve aanlevering, dan wel hoge uitvalpercentages, neemt de gemeente contact op met de Contractant. Er wordt actief gemonitord op informatie uit het berichtenverkeer.

4.7 Reactie op uitval door Contractant



- De Contractant krijgt 10 werkdagen na het WMO325-bericht de gelegenheid om te reageren op de afgekeurde debetregels. Dit gebeurt door het opnieuw insturen van een WMO323-bericht.
- Afgekeurde regels kan Contractant opnieuw juist indienen door middel van een WMO323 bericht. Correcties kunnen niet per telefoon of mail worden doorgegeven maar dienen te allen tijde via het berichtenverkeer te lopen.

4.8 Definitieve afrekening van Contractant



- Definitieve betaling zal plaatsvinden maximaal 10 werkdagen na de geaccordeerde regels.

4.9 Achterafcontroles

De gemeente kan, ook nadat de declaratieregels door de systemen zijn goedgekeurd, op basis van nadere controles tot de conclusie komen dat uw declaratie onrechtmatig is. Bijvoorbeeld als blijkt dat de gedeclareerde huishoudelijke ondersteuning niet geleverd is of kwalitatief onvoldoende was.

4.10 Relatie gemeente met hoofdaannemer en onderaannemer

Het komt voor dat een hoofdaannemer (= Contractant) werkt met een onderaannemer voor het leveren van diensten. Hiervoor gelden de volgende afspraken in verband met het indienen van declaraties / afrekening hiervan.

De Contractant die het toewijzigingsbericht WMO301 ontvangt is voor de gemeente en voor het verdere proces conform het iWmo-berichtenverkeer hoofdaannemer. Concreet houdt dit in, dat de gemeente met die Contractant het berichtenverkeer uitwisselt. De onderaannemer zal met de Contractant afspraken moeten maken over de in te zetten diensten en declaratie en facturatie.

5. iWmo

5.1 iWmo

Voor de gegevensuitwisseling wordt gewerkt met de berichtenstandaard iWmo.

Werken met iStandaarden draagt bij aan een snelle en efficiënte inzet van huishoudelijke ondersteuning en een afname van administratieve lasten. iWmo is een landelijk vastgestelde standaard. Het is de basis van de informatie-uitwisseling in de uitvoering van de Wmo. iWmo volgt de cliënt in alle fasen van de keten:

- bij zorgindicatie of –beschikking
- bij zorgtoewijzing en –levering
- bij de toewijzing van de eigen bijdrage
- bij de declaratie van geleverde zorg

Nadere informatie over iWmo vindt u op de website van iStandaarden:
https://www.istandaarden.nl/istandaarden/iwmo

5.2 Type berichten en processchema iWmo

Binnen dit contract werken wij met de volgende iWmo berichten:

Specificaties en technische ondersteuning:

Berichtcode	**Naam**
WMO301	WMO-Toewijzing
WMO302	WMO-Toewijzing-Retour
WMO323	WMO-Declaratie
WMO325	WMO-Declaratie-Retour
WMO305	WMO-Start Wmo-Ondersteuning
WMO306	WMO-Start Wmo-Ondersteuning-Retour
WMO307	WMO-Stop Wmo-ondersteuning
WMO308	WMO-Stop Wmo-ondersteuning-Retour
WMO315	WMO Verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning (alleen bij Maaltijdvoorziening)
WMO317	Verzoek om wijziging Wmo-hulp (alleen bij Maaltijdvoorziening)

5.3 Randvoorwaarden

Om met iWmo berichten te kunnen werken, moet aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan. Contractant heeft allereerst een AGB code nodig. Indien u nog niet over een AGB code beschikt dient u deze aan te vragen bij Vektis (www.vektis.nl) of direct bij Algemeen Gegevens Beheer (AGB) (www.agbcode.nl). Indien u wel al een AGB code heeft dient u ervoor te zorgen dat Vektis deze omvormt tot een code die is toegelaten tot de Wmo.

Daarnaast dient u als Contractant over een VECOZO-certificaat te beschikken. Dit omdat u als Contractant gekoppeld wordt aan het VECOZO-schakelpunt. Zie voor meer informatie www.VECOZO.nl.

Tenslotte is het van belang dat u in staat bent om EI-berichten te ontvangen en te verzenden. Zoals boven reeds vermeld dient de software de iWmo standaard te ondersteunen. Ondersteunt uw software geen iWmo, dan kan u ook ervoor kiezen om de ZilliZ berichtenapp te gebruiken. Dit is uw eigen verantwoordelijkheid als dienstverlener om dit te regelen.

Een wijziging van de AGB code moet u minimaal 3 maanden voor inwerkingtreding aan de Gemeente doorgeven bij de contractmanager Wmo met een duidelijke onderbouwing van reden van wijziging van AGB code. Na afstemming hierover ontvangt u bericht over de ingangsdatum van de nieuwe AGB code. Het wijzigen van een AGB-code heeft ook gevolgen voor de facturatie. Wanneer u de AGB-code wilt laten wijzigen moeten alle tot dan gestuurde facturen volledig zijn afgehandeld. En u start met factureren wanneer Gemeente aangeeft de AGB-code te hebben gewijzigd.

6. Overlegstructuur

Contractant is verplicht deel te nemen aan de accountgesprekken en de ontwikkeltafel. Het netwerkoverleg kent geen verplicht karakter.
De gemeente kan de frequentie van de overleggen naar boven of beneden bijstellen wanneer dit wenselijk vindt. Er vindt voorafgaand aan de gesprekken afstemming plaats over agendapunten en informatie-uitwisseling.

6.1 Accountgesprekken

Tweemaal per jaar vinden de accountgesprekken plaats tussen de contractmanager Wmo en de Contractant over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening.

Hier komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:

- kwaliteitsniveau van de geleverde diensten aan de hand van de opgeleverde rapportages
- nakomen van gemaakte afspraken/acties;
- tevredenheid van de Gemeente en clienttevredenheid;
- afstemming en samenwerking met de Gemeente;
- mogelijke innovatie initiatieven vanuit de Contractant c.q. de Gemeente.

Dit overleg zal elk half jaar plaatsvinden in de eerste of tweede maand volgend op het afgesloten half jaar. Deelnemers aan het overleg zijn de contactpersonen van de Contractant en de Gemeente.

De Gemeente verzorgt de schriftelijke verslaglegging (incl. Actie- en Besluitenlijst) van de overleggen. Deze worden binnen 5 werkdagen na het overleg naar Contractant verstuurd. De verslagen worden door de Gemeente aan het contractdossier toegevoegd.

6.2 Ontwikkeltafels

De raamovereenkomst Huishoudelijke ondersteuning zet in op innovatie. Om dit te stimuleren is er een ontwikkeltafel, waar alle Contractanten aan deelnemen. Deelnemen aan deze raamovereenkomst betekent verplicht deelnemen aan de ontwikkeltafel. Minimaal twee keer per jaar wordt overlegd hoe te komen tot innovatie. Met als doel empowerment van de Cliënt. Onder empowerment wordt verstaan: het versterken van de eigen kracht van de Cliënt. Verder willen we de ondersteuning beschikbaar en betaalbaar houden. De innovaties kunnen vertaald worden in aanpassing van de uitvoeringsafspraken.

7. Verantwoording

Naast de accountgesprekken wordt voor de verantwoording de volgende items gevraagd van de contractant.

7.1 Halfjaarlijkse managementrapportages

De Gemeente werkt met periodieke managementrapportages. Deze rapportages dienen ieder halfjaar door de Contractanten aangeleverd te worden.
De managementrapportage dient in de maand volgend op de halfjaarlijkse rapportage periode te worden aangeleverd (dus in januari voor de rapportage over het tweede half jaar en in augustus voor de rapportage over het eerste half jaar).
Voor de inhoud: zie bijlage 5.

7.2 KPI's

De Gemeente hecht er groot belang aan te sturen op resultaat. In de uitvoering van de Opdracht zullen de prestaties mede aan de hand van Key Performance Indicators ofwel Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) periodiek worden geëvalueerd. In de managementrapportages wordt door Contractanten gerapporteerd op de realisatie van de KPI's die ervoor moeten zorgdragen dat de doelstellingen zoals de Gemeente deze heeft bepaald voor HO behaald worden. In de loop van de tijd worden deze KPI's door de Gemeente voorzien van een norm. Dit is een ontwikkelmodel en wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst geëvalueerd en zo nodig door de Gemeente in overleg met Contractanten aangepast.

Zoals eerder aangegeven streeft de gemeente ernaar om haar inwoners zoveel mogelijk zelfredzaam te laten zijn en zo zelfstandig mogelijk hun huishouden te laten voeren. De Gemeente streeft daarbij naar de volgende effecten:

- Meer inwoners zijn vitaal en kunnen hun huishouden (gedeeltelijk) zelfstandig doen.
- Minder inwoners hebben langdurig huishoudelijke ondersteuning nodig.
- Voor inwoners die het echt nodig hebben blijft huishoudelijke ondersteuning vanuit de Wmo beschikbaar.

Bovenstaande doelstellingen zijn leidend. Op basis van deze doelstellingen zijn de volgende KPI's opgesteld. Aan de hand daarvan wordt gemeten hoe goed een contractant presteert in het licht van de genoemde (strategische) doelen.

1. Percentage van de cliënten dat zich na de ondersteuning vitaler voelt dan voor de start van de ondersteuning.
2. Percentage cliënten dat na de ondersteuning geen huishoudelijke ondersteuning (meer) nodig heeft.
3. Tevredenheid van cliënten over de geleverde Huishoudelijke ondersteuning.
4. Percentage van de ondersteuning dat binnen 20 werkdagen na ontvangst 301-bericht (toewijzingsbericht) is gestart.

7.3 Accountantsverklaring

Productieoverzicht en Accountantsverklaring conform het landelijke protocol wat is terug te vinden op Bestanden · Landelijk accountantsprotocol en productieverantwoording · Ketenbureau i-Sociaal Domein.

7.4 Jaarverslag

Contract levert voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst en daarna jaarlijks uiterlijk op 1 juni het (indien van toepassing, door de accountant goedgekeurde) jaarverslag van het voorgaande jaar aan bij de contractmanager van de Gemeente. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:
- De Gemeente kan verzoeken voor het inzichtelijk maken van de geldstromen;

- Een winst van 5% of meer kan aanleiding zijn tot een nader onderzoek;
- Een winst van 10% of meer en of het niet inzichtelijk maken van geldstromen kan aanleiding zijn tot ontbinding.
- Wanneer er een structureel (in ieder geval voor het tweede kalenderjaar op rij) verlies is dan hoort de Contractant dit tijdig bij de gemeente aan te kaarten. Het blijft de verantwoording van de Contractant om een goede bedrijfsvoering te voeren.

7.5 Urenverantwoording

De werkelijk geleverde uren dienen door de Cliënt afgetekend te worden op een (digitaal) “urenbriefje”. U documenteert de getekende urenbriefjes op Cliëntniveau. Dit ‘archief’ is op verzoek van de Gemeente in te zien. In de bijlage vindt u een format van het logboek met betrekking tot de urenverantwoording. Alternatief hiervoor is dat de accountant van Contractant assurance geeft over geleverde ondersteuning en Contractant rapporteert richting de gemeente over de uitkomst.

8 Overige bepalingen

8.1 Continuïteit vakantieperiode

Tijdelijke onderbreking van levering kan niet zonder overleg en instemming van de Gemeente plaatsvinden. Voor huishoudelijke ondersteuning 2 en 3 geldt dat tijdens de schoolvakantie van de basisschool (in de regio) de eerste twee weken van de vakantie van de vaste medewerker niet voor vervanging gezorgd hoeft te worden. De rest van het jaar is het verplicht om na één week voor vervanging te zorgen. In totaal is het toegestaan om per Cliënt maximaal zes weken per jaar geen vervanging te regelen, tenzij het belang van de Cliënt zich hiertegen verzet. Dit wordt bij de start van de zorgperiode door de Gemeente kenbaar gemaakt en opgenomen in het Onderzoeksverslag. Als op basis van de signaleringsfunctie van de Contractant blijkt dat het belang van de Cliënt dusdanig is dat de hulp continu aangeboden dient te blijven, dan dient Contractant deze continuïteit te bieden. Contractant meldt verlof tijdig bij de Cliënt zodat deze eventueel zijn/haar netwerk kan inschakelen voor het tijdelijk leveren van huishoudelijke ondersteuning. Voor huishoudelijke ondersteuning 2 en 3 geldt dat de uitgevallen huishoudelijke ondersteuning altijd tijdig en adequaat door de Contractant wordt vervangen.

8.2 Wachtlijst:

Het is Contractant niet toegestaan om zonder voorafgaand overleg met de Gemeente een tijdelijke cliëntenstop in te stellen voor de te leveren huishoudelijke ondersteuning. De Gemeente accepteert geen cliëntenstop, wachtlijsten of wachttijden bij urgente problematiek.

8.3 Stoplichtmodel HO

De gemeente gebruikt het zg. Stoplichtmodel HO. Dit is een waardevolle tool om de capaciteit en beschikbaarheid van HO per aanbieder zichtbaar te maken, zodat de clienten de juiste zorg krijgen. Contractant dient de beschikbaarheidsinformatie minstens wekelijks bij te werken (of vaker, als er significante veranderingen optreden). Als er in een week geen wijziging is, dient alleen de ‘datum update’ te worden geactualiseerd.

8.3 SROI

Door MVO (Social Return) helpt de Contractant als Contractant van de Gemeente werkzoekenden en leerlingen aan een baan of stageplek. U gebruikt hiervoor een percentage van de inschrijfsom van uw opdracht. Het percentage bij deze inkoopprocedure is 5% van de aanneemsom.
In de separate bijlage bij de inkoopdocumenten vindt u de verdere uitwerking met betrekking tot de SROI.

8.4 Klachten

Contractant levert elk half jaar een nominatieve klachtenrapportage op. Deze bevat de ontvangen/afgehandelde klachten, inclusief aard/ oorzaak, afhandeling en evt. getroffen maatregelen (lessons learned) . Voor het format: zie bijlage.

8.5 Calamiteiten/incidenten

Contractant is verplicht om calamiteiten te melden bij de toezichthouder en dat meldingen worden getoetst aan de hand van de kwaliteitsstandaard.
Partijen communiceren bij het uitvoeren van de Overeenkomst in geval van calamiteiten op de wijze zoals opgenomen in de Bijlage.

8.6 Cliënttevredenheid

Contractant houdt jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek onder de cliënten van de gemeente en rapporteert hierover aan de gemeente. In deze rapportage komt tot uitdrukking in welke mate Cliënten tevreden zijn over de wijze van dienstverlening en de behaalde resultaten.

9 Bijlagen:

e-mail: aanvragenwmo@zoetermeer.nl

Bijlage 1

MELDINGFORMULIER SPOED MAALTIJDVOORZIENING

Het betreft de tijdelijke inzet van een maaltijdvoorziening, in afwachting van de definitieve indicatiestelling

Datum melding	

Persoonsgegevens:

(Geboorte) naam en voorletters	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Geslacht	
Geboortedatum	
Burgerservicenummer	
Telefoonnummer (privé)	
E-mailadres	
Contactpersoon	
Telefoonnummer	

Gezinssamenstelling:

0 alleenstaande
0 alleenstaande met kind(eren), leeftijd(en):
0 echtpaar
0 echtpaar met kind(eren), leeftijd(en):

Aantal noodzakelijke handeling voor het verzorgen van de maaltijd(en):

Handeling	Toezicht (ja/nee)	Frequentie per week	Frequentie inzet sociaal netwerk/gebruikelijke zorg per week
Broodmaaltijd			
Warme maaltijd			

Ontslagdatum (indien van toepassing):

dd-mm-jjjj

Omstandigheden van cliënt:

Medisch	
Sociaal netwerk/Gebruikelijke zorg	

Omstandigheden huisgenoten (indien van toepassing):

Medisch	
Sociaal netwerk/Gebruikelijke zorg	

Aanvang zorg:

0 op de dag van ontslag of de dag van aanvraag
0 binnen 24 uur na ontslagdatum of na datum aanvraag
0 binnen 2 werkdagen na ontslagdatum of na datum aanvraag

0 binnen 5 werkdagen na ontslagdatum of na datum aanvraag
0 anders namelijk:

Verwachtte duur van de zorg:
0 3 maanden
0 langer dan 3 maanden

Heeft cliënt al persoonlijke verzorging van een zorgleverancier?
0 nee
0 ja, zorgleverancier is….

Naam melder/instelling:

In te vullen door Wmo-consulent:

<table>
<tr><td>Consulent</td><td></td></tr>
<tr><td>Voorziening</td><td>Maaltijdvoorziening</td></tr>
<tr><td>Aantal noodzakelijke minuten</td><td>
<table>
<tr><th>Handeling</th><th>Tijd</th><th>Frequentie per week</th></tr>
<tr><td>Broodmaaltijd</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Warme maaltijd</td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Startdatum</td><td></td></tr>
<tr><td>Aanbieder</td><td></td></tr>
<tr><td>Grondslag</td><td></td></tr>
<tr><td>Motivering voor aanbieder</td><td></td></tr>
</table>

Bijlage 2

Logboek (urenstaat)

Op dit formulier houdt u bij wanneer de huishoudelijke ondersteuner (HO) is geweest en hoeveel tijd er gewerkt is. Dit formulier moet altijd worden ingevuld en bewaard. U moet dit formulier kunnen tonen wanneer de gemeente daarom vraagt. Een nieuw formulier kunt u vragen aan uw HO.

Datum	Tijdstip (start en eindtijd)	Gewerkte tijd	Naam HO	Handtekening cliënt	Handtekening HO

Bijlage 3
Format Zorgplan

Ruimte	Activiteiten	Frequentie	Werkzaamheden door wie?			
			Client zelf	Mantelzorg of Netwerk	HO samen met Client	HO
Woonkamer	1. 2. 3. etc					
Slaapkamer	1. 2. 3. etc					
Keuken	1. 2. 3. etc					
Badkamer/ Toilet	1. 2. 3. etc					
Hal	1. 2. 3. etc					

Woonruimten						
Schoon en leefbaar huis		Woonkamer	Slaapkamer(s)	Keuken	Badkamer en toilet	Hal
Categorie schoonmaakactiviteiten	Afnemen nat en droog	• Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter • Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Zitmeubels afnemen (droog/nat) • Radiatoren reinigen	• Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfiltor • Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen	• Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen	• Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen	• Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfiltor • Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten • Radiatoren reinigen
	Stofzuigen en dweilen	• Stofzuigen • Dweilen	• Stofzuigen • Dweilen	• Stofzuigen • Dweilen		• Stofzuigen • Dweilen • Trap stofzuigen (binnenshuis)
	Ramen en gordijnen	• Ramen binnenzijde wassen	• Ramen binnenzijde wassen	• Ramen binnenzijde wassen	• Ramen binnenzijde wassen	
	Bed verschonen		• Bed verschonen • Matras draaien			
	Keuken schoonmaken			• Keukenblok en -apparatuur (buitenzijde) • Afval opruimen • Keukenkastjes (binnenzijde) • Koelkast (binnenzijde) • Oven/magnetron • Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooid) • Afzuigkap reinigen (binnenzijde) • Bovenkant keukenkastjes • Tegelwand (los van keukenblok)		
	Sanitair schoonmaken				• Badkamer schoonmaken (incl. stofzuigen en dweilen) • Toilet schoonmaken • Tegelwand badkamer afnemen	
	Opruimen	• Opruimen	• Opruimen			

Tabel 1. Activiteiten benodigd voor een schoon en leefbaar huis.

Bijlage 4
Format klachtenrapportage

Klachten rapportage				
Naam Contractant				
Halfjaar				
Datum melding klacht	**Datum klacht afgehandeld**	**Omschrijving klacht (per klacht omschrijving aard en oorzaak)**	**Wijze waarop de klacht is afgehandeld (incl. eventuele op basis van de klacht getroffen maatregelen)**	**Melder tevreden met afhandeling van de klacht?**

Bijlage 5
Inhoud halfjaarlijkse managementrapportage

Een managementrapportage is een periodieke rapportage waarin de Contractant de Gemeente informeert over de performance in de rapportageperiode. Het vormt de basis voor het accountgesprek. Er is geen vast format voor de rapportage, zodat de Contractant naar eigen inzicht de rapportage vorm kan geven. Wel dient de rapportage onderstaande informatie* te bevatten.

*Inhoud managementrapportage:

- Een algemeen management commentaar.
  Een korte, beschouwende, samenvatting van de performance van de aanbieder in de rapportage periode.
- KPI-scores
  De behaalde resultaten op de KPI's. Inclusief een toelichting. Bij niet behalen van een KPI-norm dient hier ook een actie-/verbeterplan te worden opgenomen.
- Onderlinge samenwerking en communicatie.
  Hoe loopt, naar de ervaring van de Contractant de onderlinge samenwerking en communicatie met de Gemeente. Zijn er zaken die aandacht of verbetering behoeven.
- Geleverde HO.
  Zijn er opvallende zaken geweest rond de geleverde HO.
- Capaciteit/stoplichtmodel HO.
  Hoe staat het in algemene zin met de capaciteit van de Contractant. Ook in relatie tot de vraag vanuit de Gemeente. En in relatie tot algemene (arbeidsmarkt-) ontwikkelingen.
- Cliënttevredenheid.
  Rapportage over de meest recente clienttevredenheidcijfers (totaal- en deelscores) van clienten uit Zoetermeer. Inclusief conclusies en te ondernemen (verbeter-) acties.
- Klachten (incl. afhandeling)
  Een nominatief overzicht van klachten vanuit de clienten binnen de gemeente, naar aard en oorzaak. Zie bijlage 4 voor het format.
- Incidenten en calamiteiten.
  Indien er incidenten en/of calamiteiten zijn geweest kunnen deze hier worden vermeld.
- Facturatie/financiën/iWmo.
  Zijn er rond de facturatie/betalingen/het iWmo verkeer bepaalde aandachtspunten?
- SROI.
  De stand van zaken rond het realiseren van de SROI.
- Innovaties.
  Welke, voor de Gemeente interessante/relevante, ontwikkelingen op het gebied van innovatie zijn er gaande bij de Contractant specifiek of in de branche in het algemeen.
- Eventuele signalen voor de Gemeente.
  Zijn er zaken die aandacht behoeven aan de kant van de Gemeente?
- Een doorkijkje naar de komende periode.
  Welke ontwikkelingen komen er op ons af. Binnen de branche, HO, bij de Contractant of anderszins.

De managementrapportage dient in de maand volgend op de halfjaarlijkse rapportage periode te worden aangeleverd (dus in januari voor de rapportage over het tweede half jaar en in augustus voor de rapportage over het eerste half jaar).

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen door de Gemeente in overleg en met wederzijds goedvinden aanpassingen worden doorgevoerd in de opzet en inhoud van de rapportage. Deze eventuele aanpassingen worden besproken en vastgesteld in de accountgesprekken.

Verslaglegging
De Gemeente verzorgt de schriftelijke verslaglegging (incl. Actie- en Besluitenlijst) van alle overleggen. Deze worden binnen 5 werkdagen na het overleg naar Contractant verstuurd. De verslagen worden door de Gemeente aan het contractdossier toegevoegd.