

WERKAFSPRAKENBOEK

Versie 1.4

Wmo
Huishoudelijke
Ondersteuning

01/01/2025 t/m 31/12/2030



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Algemene informatie.....	3
1.1 Betrokken partijen	3
1.2 Contractinformatie	3
1.3 Versiehistorie	3
2. Communicatie	4
2.1 Overlegstructuur.....	4
2.2 Managementinformatie.....	4
2.3 Uitwisseling (cliënt)gegevens	4
2.4 iWmo berichtenverkeer.....	4
2.5 Productcodes	5
2.6 Communicatiematrix gemeente Lelystad.....	5
2.7 Communicatiematrix opdrachtnemers.....	5
3. Aanvragen en toewijzen	5
3.1 Overige toewijzingszaken	5
3.2 Extra ondersteuning aanvragen	6
4. Evalueren, verlengen en beëindigen	7
4.1 Evalueren huishoudelijke ondersteuning	7
4.2 Verlengen huishoudelijke ondersteuning	7
4.3 (tijdelijk)beëindigen huishoudelijke ondersteuning.....	8
5. Tarieven, indexatie en facturatie.....	8
6. Kritische Prestatie Indicatoren	9

1. Algemene informatie

1.1 Betrokken partijen

Dit document betreft informatie over:

- De inhoud en de eisen uit het bestek (juli 2024) van de inkoopprocedure Open House 'Wmo Huishoudelijke Ondersteuning van de gemeente Lelystad' en de hiertoe behorende bijlagen;
- De gedurende het aanbestedingstraject gepubliceerde Nota's van Inlichtingen;

De gemeente Lelystad heeft hiervoor een overeenkomst gesloten met negen zorgorganisaties.

De opdracht betreft het verlenen van Wmo Huishoudelijke Ondersteuning voor inwoners van Gemeente Lelystad.

1.2 Contractinformatie

Ingangsdatum contract	1 januari 2025
Einddatum contract	31 december 2030
Optie verlenging	1x 1 jaar (t/m 31-12-2031) en aansluitend 1x 1 jaar (t/m 31-12-2032)
Gecontracteerde partijen: Per 1-1-2025	- Actief Huiszorg B.V. (Actief Zorg) - Alfa en Zorg B.V. - De Nieuwe Zorg Thuis B.V. - Dokter Schoonmaakorganisatie B.V. - DPC Thuiszorg B.V. - Flexibel Thuiszorg (Flexibel Zorg & Welzijn B.V.) - Miep B.V. - Woonzorg Flevoland Huishoudelijke Hulp B.V. - Stichting Zorg Ondersteuning Nederland (Zonzorg)

1.3 Versiehistorie

Document, naam	WAB Wmo Huishoudelijke Ondersteuning v1.4
Status	definitief
Verspreiding	In- en extern

Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
1.0	02-12-2024	MG	Basisdocument opgesteld
1.1	15-01-2025	SS	Ontbrekende communicatiematrixen toegevoegd, aanpassingen in hoofdstuk 3.1 en 3.2
1.2	20-01-2025	SS	Aanpassing telefoonnummer Zon zorg
1.3	15-04-2025	YY	Aanpassingen hoofdstuk 3
1.4	06-08-2025	SS	Correcties en aanvullingen

2. Communicatie

2.1 Overlegstructuur

Soort overleg	Frequentie
Plenair (strategisch) contract overleg <i>Gericht op:</i> <i>Kritieke Prestatie Indicatoren</i> <i>Overkoepelende thema's waaronder WAB</i>	2x per jaar
Individueel contract overleg <i>Gericht op:</i> <i>Managementrapportage(s)</i> <i>Individuele thema's</i>	1 x per jaar

NB: Indien noodzakelijk/gewenst worden er tussentijdse overlegmomenten gepland.

2.2 Managementinformatie

- Opdrachtnemer verstrekt managementinformatie per kwartaal, middels een managementrapportage.
- De managementrapportage dient uiterlijk op de 15^e, van de eerst volgende maand na afloop van het betreffende kwartaal digitaal via cmwmo@lelystad.nl aangeleverd te worden bij de Contract- en relatiemanager van de gemeente (zie communicatiematrix).
- De te verstrekken managementinformatie omvat het volgende:
 - Gemiddelde inzet per cliënt
 - Gemiddelde trajectduur per cliënt
 - Aantal en soort klachten
 - Voortgang en knelpunten KPI's (zie hoofdstuk 6)
- Opdrachtnemer mag voor de rapportage gebruik van een eigen format.

2.3 Uitwisseling (cliënt)gegevens

- Gegevensuitwisseling en het verstrekken van een opdracht tot zorglevering (toewijzingsbericht) of het beëindigen van de opdracht (intrekking van de toewijzing) vindt plaats via het iWmo berichtenverkeer, gemeente verstuurt deze berichten middels de applicatie CiVision (het back officesysteem van de gemeente).
 - Aanvullende communicatie vindt vooralsnog plaats per mail.
Het is de wens via een aanvullend portaal vanuit iSamenleving (het front officesysteem) informatiedeling mogelijk te maken tussen gemeente, aanbieder HO en Sociaal Wijkteam (hierna afgekort als SWT).
- Opdrachtnemer verwerkt informatie met betrekking tot iWmo berichten in eigen applicatie.
- De gemeente/Wmo Consulenten kunnen verzoeken tot aanvullende informatie doen per mail waardoor inzicht is in:
 - de status van zorgverlening (indien bijv. nog niet gestart)
 - werkplan, of status hiervan

2.4 iWmo berichtenverkeer

- Gemeente en aanbieders HO hanteren voor het gebruiken van het iWmo berichtenverkeer het landelijke standaardadministratieprotocol (SAP); Outputgericht versie 3.2b
- Het SAP is te downloaden via [2. SAP Outputgericht Versie 3.2.b.pdf · Ketenbureau i-Sociaal Domein](#)

2.5 Productcodes

Productcode	Productnaam	Product Prijs 2025	Betaalfrequentie
01103	Huishoudelijke Ondersteuning (ZiN)	€ 358,81	Per maand
01A04	Huishoudelijke Ondersteuning (ZiN) extra	€ 39,87	keer aantal uren Per maand

2.6 Communicatiematrix gemeente Lelystad

Communicatiematrix is opgenomen in bijlage 1.

2.7 Communicatiematrix opdrachtnemers

Communicatiematrixen zijn opgenomen in bijlage 2.

3. Aanvragen en toewijzen

- Inwoner meldt zich bij SWT met ondersteuningsvraag.
- SWT brengt de hulpvraag van de inwoner in kaart. Inwoner wordt of doorverwezen naar een voorliggende voorziening of er volgt een onderzoek (keukentafelgesprek).
- SWT stelt na een onderzoek een ondersteuningsplan (OSP) op. Indien deze ondertekend wordt door de inwoner dan wordt de aanvraag voorgelegd aan de Wmo consulent (gemeente Lelystad).
- Wmo Consulent (triagist) beoordeelt de aanvraag en neemt een besluit op het wel of niet toekennen van de maatwerkvoorziening.
- De Wmo Consulent vraagt een Werkplan op voor de uit te voeren taken bij de voorkeursaanbieder via het vastgestelde format. Indien het een spoedgeval betreft wordt dit vermeld, zodat de ondersteuning direct kan worden ingezet.
- De opdrachtnemer hanteert voor het Werkplan het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning (laatste versie).
- De opdrachtnemer stuurt het Werkplan uiterlijk na 10 werkdagen per mail naar wmozorg@lelystad.nl
- Bij ontvangst van het Werkplan controleert de Wmo Consulent of de taken in het Werkplan overeenkomen met de taken zoals opgegeven en of het Werkplan door inwoner en aanbieder is ondertekend.
- Beschikking gaat naar inwoner. Deze wordt afgegeven in stuks en wordt als kopie toegevoegd aan het dossier van inwoner.
- Opdrachtnemer ontvangt een iWmo 301-Toewijzingsbericht met daarin de Toewijzing voor inwoner. De toewijzing bevat de start- en einddatum van Beschikking aan Inwoner.
*Let op: Als startdatum wordt de datum gehanteerd zoals ingevuld op het Werkplan.
Indien er geen startdatum is ingevuld dan wordt het volgende gehanteerd op de invoerdatum van de toewijzing in ons systeem:*
 - *Ligt de invoerdatum voor de 15e van de maand dan wordt als startdatum de eerste dag van de huidige maand ingevuld;*
 - *Ligt de invoerdatum na de 15e van de maand dan wordt als startdatum de eerste dag van de volgende maand ingevuld.*

3.1 Overige toewijzingszaken

- **Spoedeisende situaties**
Aanvragen dienen met spoed (binnen 48 uur) te worden opgepakt indien sprake is van/of er signalen zijn vanuit de inwoner of zijn/haar netwerk of professional met betrekking tot:
 - Directe afhankelijkheid van een voorziening indien er niet zonder deze voorziening kan worden voorzien in de eerste levensbehoeften.
 - Snelle achteruitgang in een korte periode (bijvoorbeeld; progressieve MS, ALS, hoge kans op decubitus).

- Onveilige situaties (bijvoorbeeld; dementie waarbij de veiligheid in het geding is, ontregeld huishouden of groot valgevaar)
- Levensbedreigende situaties.
- Situaties waarin het gaat om afschalen van ondersteuning en waarbij het gevaar bestaat bij te lange wachttijd dat zwaardere ondersteuning weer nodig is (denk aan uitstroom vanuit een Beschermd wonen instelling, ondersteuning na het volgen van een behandeling in een afkickkliniek).
- **Verzoek omzetting leveringsvorm**
Blijft verlopen via een nieuwe aanmelding via de generalist van het SWT.
- **Zorgen om een inwoner**
Bij nieuwe aanvragen, legt de generalist dit vast in het ondersteuningsplan zodat de Wmo Consulent dit kan overdragen naar de aanbieder HO. De aanbieder HO leest dit dan terug en kan contact leggen met de generalist voor een warme overdracht.
- **Ontevreden met de Huishoudelijke Ondersteuning**
Cliënt dient dit eerst met de huishoudelijke ondersteuner te bespreken. Indien dit niet voldoende is kan het door de cliënt besproken worden met een contactpersoon van de aanbieder HO. Tevens is er altijd de optie voor een cliënt om een formele klacht in te dienen via de website van de betreffende organisatie. De aanbieder HO behandelt de klacht eerst zelf, indien zij er niet uitkomen kan contact worden opgenomen met Gemeente Lelystad, team WMO.
- **Overstappen naar andere aanbieder**
Inwoners hebben de mogelijkheid over te stappen naar een andere aanbieder HO. Overstappen naar een nieuwe aanbieder HO kan met ingang van de eerste van de nieuwe maand indien dit vóór de 15e van de maand kenbaar is gemaakt bij de huidige aanbieder HO en de gemeente.
Werkwijze:
 - De cliënt neemt zelf contact op met een andere aanbieder HO voor het maken van een afspraak.
 - De nieuwe aanbieder HO evalueert de huidige afspraken met de cliënt en stelt zelf een nieuw Werkplan op en stuurt het Werkplan naar wmozorg@lelystad.nl
 - De cliënt dient voor de 15e van de maand zelf de huidige aanbieder HO te laten weten per wanneer de dienstverlening door een andere aanbieder HO wordt overgenomen.
 - De cliënt dient de wijziging ook voor de 15e van de maand door te geven aan de gemeente via wmozorg@lelystad.nl of (indien een cliënt niet via de digitale route kan communiceren) door op werkdagen tijdens kantooruren te bellen naar 14 0320, keuze 1).

Indien het overstapverzoek op of na de 15^e van de maand is ingediend dan wordt als startdatum van de nieuwe toewijzing de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin het overstapverzoek is ontvangen gehanteerd.

De volgende zaken worden uitgevoerd/verwerkt door de administratief medewerker Wmo:

- Verzoeken voor de overstap naar een andere zorgaanbieder
- Geactualiseerde Werkplannen (Huishoudelijke Ondersteuning)

3.2 Extra ondersteuning aanvragen

- Opdrachtnemer kan een aanvraag doen voor extra ondersteuning bovenop de jaarlijkse gemiddelde ureninzet als:
 - Ondersteuningsvraag van inwoner dermate hoog is dat deze redelijkerwijs niet (structureel) binnen de gemiddelde ureninzet kan worden opgevangen
 En;
 - Het middelen van ureninzet vanuit andere cliënten het verschil niet redelijkerwijs kan opvangen.
- Een aanvraag voor extra ureninzet wordt gedaan via cmwmo@lelystad.nl middels het "Aanvraag formulier Huishoudelijke Ondersteuning Extra" voorzien van een geactualiseerd Werkplan (laatst verstrekte versie).

- De Contract- en relatiemanager Wmo beoordeelt de aanvraag. Het is aan Opdrachtnemer om te zorgen voor de juiste informatie om een goede beoordeling te kunnen doen.
- Bij toekenning van extra inzet geldt het volgende
 - Jaarlijkse ureninzet wordt op cliëntniveau bepaald.
 - Opdrachtnemer krijgt een toewijzing met aparte productcode (01A04 Huishoudelijke Ondersteuning (ZiN) extra) met daarin start- en einddatum en maximale ureninzet.
 - Facturatie is mogelijk op basis van het uurtarief onderliggend aan het reguliere maandtarief tot het maximum van de bepaalde jaarlijkse inzet.
 - Facturatie is maandelijks op basis van ingezette uren per maand.

4. Evalueren, verlengen en beëindigen

4.1 Evalueren huishoudelijke ondersteuning

- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat cliënt te allen tijde beschikt over een actuele ondertekende versie van het Werkplan. Het Werkplan wordt éénmaal per jaar geëvalueerd en afgestemd op eventuele gewijzigde behoefte van cliënt. Opdrachtnemer stuurt alleen een gewijzigd Werkplan naar de Opdrachtgever voorzien van een toelichting over de aanleiding van de wijziging.

4.2 Verlengen huishoudelijke ondersteuning

- Indien voortzetting van de dienstverlening gewenst is na de einddatum van de toewijzing/beschikking dan zal de cliënt een nieuwe hulpaanvraag moeten doen bij het Sociaal Wijkteam.
- Alleen wanneer de situatie is gewijzigd wordt er een geactualiseerd Werkplan opgevraagd. Toewijzing en administratieve verwerking vindt plaats op basis van bovenstaande procesbeschrijving.
- Let op: Indien de nieuwe aanvraag niet tijdig wordt gedaan (en het ondertekende Ondersteuningsplan niet voor de einddatum is ontvangen) dan kan het zijn dat er tijdelijk geen zorg hoeft te worden geleverd. De verantwoordelijkheid voor een tijdige “verlengingsaanvraag” ligt bij de cliënt. Ondersteuning geleverd zonder onderliggende toewijzing wordt niet vergoed.

Om bovenstaande te voorkomen geldt het volgende:

- Opdrachtnemer stemt 3 maanden voor de einddatum van een toewijzing af met de cliënt over een gewenste voorzetting of beëindiging van de huishoudelijke ondersteuning. Sommige toewijzingen worden met een reden voor een kortere periode afgegeven.
- Cliënt vraagt tijdig (uiterlijk 10 weken voor afloop) een verlenging aan.

Doorleveren na overlijden

- **Uitzondering:** Indien huishoudelijke ondersteuning noodzakelijk is voor de achtergebleven partner dan dient er een nieuwe aanvraag te worden ingediend bij het Sociaal wijkteam.

De aanbieder HO beoordeelt of (en voor welke periode) voortzetting van de huishoudelijke ondersteuning voor de achter gebleven partner noodzakelijk is. Indien noodzakelijk:

- Achtergebleven partner meldt zich z.s.m. bij het SWT om via de spoedprocedure een nieuwe aanvraag te doen;
(Er kan in ieder geval voor de resterende periode t/m het einde van de betreffende maand waarin de cliënt is overleden worden doorgeleverd);
- De aanbieder HO doet z.s.m. een verzoek via triageteam@lelystad.nl voor het afgeven van een tijdelijke toewijzing voor de noodzakelijke periode, op naam van de achtergebleven partner, of ter overbrugging van de aanvraagperiode.
- De Wmo consulent beoordeelt het verzoek en zal een tijdelijke toewijzing sturen met een startdatum op de eerste van de maand volgend op de maand waarin cliënt is overleden (met een maximale duur van 2 maanden).

- Indien uit het onderzoek blijkt dat voortzetting van de huishoudelijke ondersteuning

noodzakelijk is wordt (afhankelijk van de datum waarop het besluit door de Wmo consulent kan worden genomen) de tijdelijke toekenning aangepast met een nieuwe einddatum of er wordt een nieuwe toewijzing verstuurd met een startdatum aansluitend op de einddatum van de tijdelijke toekenning.

- Uitgangspunt blijft dat er geen huishoudelijke ondersteuning wordt geleverd zonder geldige toewijzing. Als er na twee maanden nog geen nieuwe toewijzing is ontvangen, neemt aanbieder opnieuw contact op met het Beoordeel en Beslisteam. Geleverde huishoudelijke ondersteuning zonder geldige toewijzing wordt niet vergoed.

Samenvatting m.b.t. startdata toewijzingen

Situatie	Startdatum toewijzing
nieuwe aanvraag	startdatum zoals ingevuld op het Werkplan
nieuwe aanvraag spoedgeval	datum waarop het Werkplan wordt opgevraagd bij de aanbieder HO
velenging = nieuwe aanvraag	datum aansluitend op de afgelopen toewijzing of, indien te laat aangevraagd de datum waarop een nieuwe besluit wordt genomen.
nieuwe aanvraag door partner overleden cliënt	eerste dag na beëindiging van de indicatie van de overleden partner

4.3 (tijdelijk)beëindigen huishoudelijke ondersteuning

- Tijdens het leveren van zorg kan er een periode voorkomen waarin tijdelijk geen zorg geleverd wordt. (Bijvoorbeeld ingeval van een tijdelijke opname). Via het berichtenverkeer kan de zorgaanbieder nu ook aangegeven in het stopbericht (307 bericht) dat het een tijdelijke stop betreft. Het is mogelijk om meerdere tijdelijke stop periodes in te dienen. Hierin is volgorde van belang bij het aangeven van de periodes. Er moet echter wel een start zorg opgegeven zijn om een tijdelijke stop in te kunnen dienen.
- Na elke tijdelijke stop dient een definitieve stop (nieuw 307 bericht) of een herstart van de zorg te worden ingediend. Via het berichtenverkeer geeft de zorgaanbieder de herstart zorg aan met een 305 bericht. Pas na het opgeven van de herstart kan er weer een nieuwe tijdelijke stop worden ingediend.

5. Tarieven, indexatie en facturatie

- Opdrachtnemer krijgt voor het aanbieden van Huishoudelijke Ondersteuning een maandtarief per cliënt. Het maandtarief is gebaseerd op een gemiddelde ureninzet per jaar, verdeeld over twaalf maanden.
- Opdrachtnemer mag het maandtarief in facturatie niet overschrijden. Ook niet als de ureninzet per maand hoger ligt dan de gemiddelde ureninzet van het maandtarief.
- Opdrachtnemer treedt met de Opdrachtgever in overleg indien de gemiddelde inzet wordt overschreden om te bepalen of de hogere ureninzet aanvullend dient te worden bekostigd, uitwerking van deze afspraken staat in 3.2.
- Maandelijks factureert Opdrachtnemer voor geleverde ondersteuning middels het iWmo berichtenverkeer.
- Maandelijkse facturatie gaat in stuks op basis van het geldende tarief.
- Huishoudelijke Ondersteuning wordt per hele maand gefactureerd. De maand waarin de Huishoudelijke Ondersteuning start en of eindigt kan volledig worden gedeclareerd.
- Het tarief wordt jaarlijks geïndexeerd op basis van de definitieve OVA-PPC, voor het eerst vanaf 1-1-2026.
- Evaluatie van de gemiddelde ureninzet kan leiden tot een aanpassing van de jaarlijkse gemiddelde ureninzet. Het maandtarief wordt daar in dat geval op aangepast.

6. Kritische Prestatie Indicatoren

- Voor Huishoudelijke Ondersteuning wordt gewerkt vanuit de volgende kwalitatieve prestatie indicatoren (KPI's):
 - algemene tevredenheid
 - tevredenheid over de zorgaanbieder
 - tevredenheid over klachten oplossing
 - verbetering van algemeen welbevinden
 - aantal cliënten dat zelfstandig kan blijven wonen
 - aantal opvolging nav signalen
- Realisatie van de KPI zal in beginsel in een cijfer of percentage meetbaar gemaakt worden.
- Gemeente Lelystad en Aanbieders HO maken jaarlijks afspraken voor het opvolgende jaar over de te realiseren KPI's en het streefcijfer/percentage hangend aan de KPI.
- Over de voortgang van KPI's wordt in de managementrapportages door de Opdrachtnemers gerapporteerd.