

## Bijlage 6

# Werkafspraken Perceel 1

## Wmo Hulp bij het Huishouden

Gemeente Zaltbommel en gemeente Maasdriel



# Inhoud

Inleiding.....	3
Begrippenlijst .....	4
Algemeen .....	5
Toegang .....	5
Declarabele tijd.....	5
Zorgplan.....	5
Evalueren .....	5
Handelswijze bij verlenging en/of wijziging situatie (herindicatie) .....	6
Producten .....	7
Wmo Hulp bij het Huishouden (HH) 01A04.....	7
Huishoudelijke hulp Grote schoonmaakregeling (01A06) .....	8
Overige.....	9
Eigen bijdrage Wmo (abonnementstarief).....	9
Tijdelijke stopzetting / doorlopend abonnementstarief .....	9
Handelswijze bij verhuizing .....	9
Overgang Wlz .....	9
Administratie.....	10
Contactgegevens Opdrachtgever .....	11
Contactgegevens SAP-Opdrachtgever .....	13
Slot .....	14

# Inleiding

Op 1 januari 2027 zijn overeenkomsten afgesloten met verschillende aanbieders voor Hulp bij het Huishouden in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (verder: Wmo). Dit werkafsprakenboek geeft een overzicht van de praktische afspraken die horen bij de Overeenkomst Maatwerkvoorzieningen Wmo perceel 1, 2027 – 2030, inclusief bijlage.

Het Werkafsprakenboek is een dynamisch document dat door ontwikkelingen en ervaringen in de praktijk aangepast kan worden. Zorginkoop Bommelerwaard is verantwoordelijk voor het beheer van het Werkafsprakenboek.

Een aanpassing in het Werkafsprakenboek raakt niet de overkoepelende overeenkomst. Deze kan alleen worden gewijzigd volgens de afspraken in de overeenkomst zelf.

## Begrippenlijst

<b>Aanbieder</b>	In dit document spreken we over aanbieders in plaats van Opdrachtnemers. Met aanbieder bedoelen we hier de natuurlijke persoon of rechtspersoon die ondersteuning vanuit de Wmo aanbiedt en die, na het succesvol doorlopen van deze inkoop- of toelatingsprocedure, door de Opdrachtgever is toegelaten en met wie een overeenkomst is gesloten. Waar in dit document wordt gesproken over aanbieder, wordt daarmee tevens bedoeld: de potentiële Opdrachtnemer.
<b>Direct cliëntgebonden tijd</b>	De tijd waarbij de hulpverlener direct contact heeft met de cliënt, familie of directe omgeving ten behoeve van de begeleiding/behandeling. Dit kan zowel face-to-face als telefonisch of elektronisch zijn.
<b>Indirect cliëntgebonden tijd</b>	Tijd die de hulpverlener wel aan de cliënt besteedt, maar niet in direct contact. Voorbeelden hiervan zijn uren voor multidisciplinair overleg, rapportages, bijwerken van het dossier en reistijd (naar en van client).
<b>Niet cliëntgebonden tijd</b>	Tijd van een hulpverlener die niet toe te schrijven is aan een cliënt, zoals vakantie, ziekte, opleiding, niet-productieve tijd, werkoverleg, beleid, intervisie, reflectie, reistijd (naar overige locaties, werkoverleg, enz.).
<b>Ondersteunings-plan</b>	Het plan dat door de lokale toegang in samenwerking met de cliënt wordt opgesteld, waarin de te behalen resultaten en doelen beschreven staan. In de praktijk kunnen ook andere termen voor dit type document worden gebruikt, zoals zorgadviesformulier.
<b>Zorgplan</b>	Het zorgplan is een elektronisch (of schriftelijk) document, waarin de afspraken over de zorg voor de cliënt worden vastgelegd. Het zorgplan vormt de basis voor de te verlenen zorg.

# Algemeen

## Toegang

De toegang tot voorzieningen op grond van de Wmo loopt via de gemeente en/of via door de gemeente gemandateerde loketten, te weten Wmo-team Zaltbommel of het Gebiedsteam Maasdriel.

De wijze waarop gemeenten de toegang invulling hebben gegeven, kan verschillen.

Een cliënt meldt zich met een hulpvraag bij de gemeente. De inzet van producten gebeurt op advies van een medewerker van het Wmo-team of het Gebiedsteam welke wordt beschreven in het Ondersteuningsplan. De zorgvraag van de cliënt is hierbij leidend, niet het functieniveau van de ingezette medewerkers.

In geval ondersteuning op grond van de Wmo wordt toegekend, wordt dit door de gemeente altijd vastgelegd in een Beschikking.

## Declarabele tijd

De tijd besteed door aanbieders laat zich verdelen in 3 categorieën:

1. Niet cliëntgebonden tijd
2. Direct cliëntgebonden tijd
3. Indirect cliëntgebonden tijd

Alleen alle Direct cliëntgebonden tijd is declarabel. Niet cliëntgebonden tijd en Indirect cliëntgebonden tijd zijn nooit declarabel.

## Zorgplan

Wanneer de cliënt kiest voor ondersteuning van een door de gemeente gecontracteerde aanbieder, dient deze, in afstemming met de cliënt, een Zorgplan op te stellen. In dit Zorgplan dient te worden aangesloten bij het resultaat en bij de doelen zoals zijn opgenomen in het door de lokale toegang opgestelde Ondersteuningsplan. Dit betekent dat de aanbieder in het Zorgplan uitwerkt op welke wijze en binnen welke termijn hij concreet gaat bijdragen aan het behalen van het resultaat en het realiseren van de doelen uit het Ondersteuningsplan. Gelet op het streven naar het verminderen van administratieve lasten kan aanbieder geen aanvullende eisen stellen ten aanzien van de aanmelding door Opdrachtgever.

In het Zorgplan wordt SMART beschreven hoe de doelen en resultaten uit het Ondersteuningsplan worden gerealiseerd, rekening houdend met de in het Productenboek beschreven activiteiten. Daarbij wordt rekening gehouden met het uitgangspunt "1 gezin-1 plan" en afstemming gezocht met andere hulpverlenende en ondersteunende professionals rondom het gezin/het huishouden.

De aanbieder deelt, op verzoek van de toegang binnen 8 weken na startzorgbericht, met de Opdrachtgever hoe aan de resultaten en doelen zal worden gewerkt. **Als daarvoor toestemming van de client nodig is, dan is het de taak van de aanbieder om dat te organiseren.**

## Evalueren

Tussentijds en tegen het eind van de looptijd zal de inzet geëvalueerd worden. Hoe vaak en wanneer er tussentijds wordt geëvalueerd, is per cliënt en per casus verschillend. De verantwoordelijkheid van het tijdig aanleveren van de evaluatie (vormvrij) ligt bij de aanbieder. Aanbieder evalueert in ieder geval bij herindicatie en anders minimaal één keer per jaar het Zorgplan. Een evaluatieverslag is verplicht voor het in behandeling nemen van verzoek om herindicatie en/ of het verlengen van de indicatie.

Aanbieder legt in het evaluatieverslag vast of de in het ondersteuningsplan gemaakte afspraken en resultaten behaald zijn. Een evaluatieverslag geeft inzicht in:

- De voortgang ten aanzien van de doelen;
- De stand van zaken rondom gemaakte afspraken over samenwerking met andere betrokkenen (netwerk, voorliggend veld, Onderwijs, andere aanbieders);
- Behaalde ontwikkelingen op andere levensgebieden die van invloed zijn op de doelen en het (tijdig) kunnen afschalen;
- De stand van zaken ten aanzien van het ondersteunings- of, indien nodig, toekomstplan, waaraan de komende tijd wordt gewerkt en wat nodig is om tijdig te kunnen afsluiten;
- Eventuele risicofactoren (op terugval) en de afspraken rondom invulling van nazorg/ waakvlamfunctie.

### Handelswijze bij verlenging en/of wijziging situatie (herindicatie)

De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen (minimaal 8 weken voor het aflopen van de beschikking) van een vervolgindicatie als zijn indicatie voor de maatwerkvoorziening afloopt en er na de einddatum nog ondersteuning nodig is. Ook als de persoonlijke situatie is gewijzigd en hierdoor minder of meer ondersteuning noodzakelijk is, dient de cliënt zelf tijdig een wijziging aan te vragen. De aanbieder ~~kan hierin voor de adviseert~~ cliënt ~~hierin een signalerende rol vervullen~~. Het is mogelijk dat de aanbieder dit richting Opdrachtgever signaleert door een melding voor vervolgindicatie van de maatwerkvoorziening ~~namens de cliënt doet op te nemen in de eindevaluatie~~.

# Producten

## Wmo Hulp bij het Huishouden (HH) 01A04

### Toelichting productomschrijving

De producten HH worden ingezet op advies van een toegangsmedewerker/consulent van de gemeente Maasdriel of gemeente Zaltbommel. De toegangsmedewerker/consulent kent in de beschikking het aantal minuten voor Huishoudelijke Hulp toe. Het uitgangspunt is dat deze hulp eenmaal per 2 weken wordt ingezet. Afwijken is in overleg met de toegang altijd mogelijk.

Bij het inzetten van de Huishoudelijke Hulp gaan we ervan uit dat:

- De cliënt beschikt over een wasmachine en wasdroger indien hulp bij was- en strijkverzorging wordt toegekend;
- De cliënt beschikt over voldoende kleding, linnengoed en textiel. Hiermee wordt bedoeld dat er niet een extra wasmoment moet worden beschikt, omdat er te weinig kleding/linnengoed of textiel in huis is. Wanneer wegens incontinentie de lakens dagelijks moeten worden vervangen, moet een cliënt meerdere sets textiel in huis hebben;
- De cliënt heeft strijkvrije kleding. Hierdoor hoeft er niet gestreken worden;
- De cliënt dient te zorgen voor voldoende schoonmaakpullen. Dit houdt in dat er voldoende schoonmaakpullen in huis zijn.

### Toelichting taken

- Lichte huishoudelijke taken: bed opmaken, stoffen, afwassen, kamers opruimen, vuilniszak verwisselen;
- Zware huishoudelijke taken: stofzuigen, schrobben bijhouden/soppen van sanitair en keuken, dweilen, bedden verschoneren, opruimen huishoudelijk afval;
- Het ondersteunen van cliënt bij het organiseren en plannen van een gestructureerd huishouden;
- Wasverzorging: wassen, drogen, vouwen en opbergen;
- Maaltijdondersteuning.  
*Dit kan onderdeel zijn van de huishoudelijke ondersteuning, wanneer iemand niet in staat is om hier op eigen kracht, met hulp van het netwerk of voorliggende voorzieningen in te voorzien.*

### Werkafspraken

1. Wachtlijst en wachttijd (aanvullend op Artikel 3.5 van de overeenkomst)

De aanbieder spant zich maximaal in om wachtlijsten te voorkomen. Mocht er toch een wachtlijst ontstaan, dan is aanbieder hierover transparant. De aanbieder geeft dit inzicht in de aanmeld-/wachtlijsten door dit te delen via **shared point document**. De informatie over de beschikbaarheid van personeel in de regionale tool is niet ouder dan twee weken.

2. Domotica

Ter verhoging van de kwaliteit en kostenbeheersing van huishoudelijke ondersteuning verwacht gemeente dat aanbieder het gebruik van domotica stimuleert en zorgtechnologie inzet.

3. Handelswijze bij overlijden

De aanbieder meldt het overlijden van een cliënt per omgaande aan de toegang van de gemeente:

- Was de cliënt alleenstaand, dan wordt de maatwerkvoorziening per de dag na overlijden beëindigd;

- Was de cliënt samenwonend, dan wordt de maatwerkvoorziening per datum overlijden beëindigd.

\*Een tijdelijke toewijzing aan de achterblijvende huisgenoot vindt alleen plaats indien op voorhand aannemelijk is, dat sprake is van eigen beperkingen of verminderde zelfredzaamheid. In die tijd beoordeelt de gemeente of de huisgenoot zelf in aanmerking komt voor huishoudelijke ondersteuning. Indien de ondersteuning uitsluitend was toegekend vanwege tijdelijke omstandigheden of overbelasting in relatie tot de overleden cliënt, wordt de voorziening niet automatisch doorgeleverd en volgt eerst een beoordeling door de toegang.

## Huishoudelijke hulp Grote schoonmaakregeling (01A06)

### Werkafspraken

1. Cliënt meldt bij aanbieder dat hij/zij gebruik wil maken van de grote schoonmaak.
2. Aanbieder doet een verzoek om toewijzing (Wmo315 bericht) aan de gemeente Zaltbommel of gemeente Maasdriel.
3. Gemeente Zaltbommel of gemeente Maasdriel stuurt een zorgtoewijzing (Wmo 301 bericht).
4. Aanbieder declareert het uurtarief 01A04 minus de eigen bijdrage cliënt per uur bij de betreffende gemeente voor de grote schoonmaak.
5. Aanbieder declareert de afgesproken eigen bijdrage per uur bij de cliënt voor de grote schoonmaak.

*Het is niet mogelijk de grote schoonmaak met terugwerkende kracht in te zetten.*

*Dit betekent dat de aanvraag moet zijn ingediend binnen de volgende perioden:*

- *De voorjaarschoonmaak is in te zetten van 1 februari tot en met 31 mei;*
- *De najaar schoonmaak is in te zetten van 1 september tot en met 31 december.*

## Overige

### Eigen bijdrage Wmo (abonnementstarief)

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor informatieaanlevering aan het CAK op basis waarvan het CAK een factuur voor het abonnementstarief kan toesturen aan Cliënt. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor keuzes, communicatie en informatievoorziening rond het Abonnementstarief.

### Tijdelijke stopzetting / doorlopend abonnementstarief

Als de ondersteuning langer dan een maand niet geleverd wordt, wordt er geen eigen bijdrage gerekend bij cliënt. De aanbieder stelt de gemeente op de hoogte zodra de cliënt minstens 1 kalendermaand geen ondersteuning ontvangt.

Hiervoor gebruikt de aanbieder het iWmo-bericht 307 met als reden "levering is tijdelijk beëindigd". De aanbieder stuurt een iWmo-bericht 305 (Start zorg), zodra aanbieder weer start met het leveren van de ondersteuning.

### Handelswijze bij verhuizing

Gemeenten zijn alleen verantwoordelijk voor het bieden van een maatwerkvoorzieningbegeleiding aan inwoners die in hun eigen gemeente staan ingeschreven. Bij verhuizing meldt de aanbieder de verhuizing van een cliënt direct aan de toegang van de betreffende gemeente.

Bij verhuizing buiten de gemeente wordt de maatwerkvoorziening stopgezet per datum verhuizing. Voor de beëindiging wordt het iWmo-bericht 307 gebruikt. De cliënt zal bij de gemeente waar hij naartoe verhuist zelf melding moeten maken van zijn hulpvraag, waaruit een nieuwe aanvraag voor een maatwerkvoorziening kan voortkomen.

### Overgang Wlz

Men is zich ervan bewust dat de overgang van Wmo naar Wlz bij een cliënt soms zo geruisloos verloopt, dat gemeente dit niet weet. De cliënt is aan zet om te melden bij de gemeente dat de cliënt geen recht meer heeft op Wmo, omdat er sprake is van een Wlz indicatie. Wanneer een aanbieder merkt dat er sprake is van een Wlz indicatie, moet een aanbieder dit onmiddellijk melden aan de gemeente via een WMO307-bericht.

De Wmo indicatie wordt stopgezet op het moment dat een Wlz is toegekend.

## Administratie

### 317 Verzoek om Wijziging (berichtenverkeer)

Wanneer de betrokken hulpverlener (en cliënt) van mening zijn dat er een wijziging in zorglevering of een verlenging nodig is, moet er ALTIJD eerst overleg plaatsvinden met het gemeentelijke toegangsteam.

Bij akkoord op een wijziging in product, volume of duur, stuurt de gemeentelijke backoffice een (aangepast) 301 bericht naar de aanbieder.

### Wijzigen AGB-code

Aanbieder meldt een wijziging van de AGB-code onverwijld en voorafgaand aan de ingangsdatum schriftelijk aan Opdrachtgever. Declaraties onder een gewijzigde AGB-code zijn uitsluitend toegestaan na schriftelijke instemming van Opdrachtgever en vastlegging van de wijziging in het contractdossier.

Houd daarbij rekening met de volgende punten:

- We verwerken de aanvraag van uw AGB-code wijziging altijd vanaf de eerste dag van de volgende maand. We kunnen uw verzoek niet met terugwerkende kracht verwerken;
- Vanaf de ingangsdatum van de nieuwe AGB-code is het niet langer mogelijk om geleverde zorg te declareren onder de oude AGB-code. Declaraties die na deze datum alsnog onder de oude AGB-code worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

## Contactgegevens Opdrachtgever

Gemeente Zaltbommel			Gemeentecode 0297	
Onderwerp	Afdeling	Telefoon-nummer	Telefonische bereikbaarheid	Mailadres
Inkoop	Zorginkoop Bommelerwaard	14.0418	Maandag t/m Donderdag 08.30 tot 16.30 uur	<a href="mailto:zorginkoop@bommelerwaard.nl">zorginkoop@bommelerwaard.nl</a>
Contractmanager	Team Samenleving	14.0418		<a href="mailto:zorginkoop@bommelerwaard.nl">zorginkoop@bommelerwaard.nl</a>
Financiële verantwoording en controle	Team Samenleving	14.0418		<a href="mailto:inkoopteam@zaltbommel.nl">inkoopteam@zaltbommel.nl</a>
Berichtenverkeer iWmo en iJw	Administratie Team Uitvoering Sociaal domein	14.0418	Maandag t/m Donderdag 08.30 tot 15.00 uur	<a href="mailto:wmo@zaltbommel.nl">wmo@zaltbommel.nl</a> (ook voor Jeugd)
Declaraties en betalen	Administratie Team Uitvoering Sociaal domein	14.0418		Vrijdag niet bereikbaar
Website	Zorginkoop Bommelerwaard: <a href="#">Kern Krachtig Bommel</a> Algemene website: <a href="#">Gemeente Zaltbommel</a>			

Gemeente Maasdriel			Gemeentecode 0263	
Onderwerp	Afdeling	Telefoonnummer	Telefonische bereikbaarheid	Mailadres
Inkoop	Zorginkoop Bommelerwaard	14.0418	Maandag t/m Donderdag 09.00 tot 16.30 uur  Vrijdag 09.00 tot 12.30 uur	<a href="mailto:zorginkoop@bommelerwaard.nl">zorginkoop@bommelerwaard.nl</a>
Contractmanager	Maatschappelijke Ontwikkeling	14.0418		<a href="mailto:zorginkoop@bommelerwaard.nl">zorginkoop@bommelerwaard.nl</a>
Financiële verantwoording en controle	Administratie Sociaal domein	14.0418		<a href="mailto:administratiesociaaldomein@maasdriel.nl">administratiesociaaldomein@maasdriel.nl</a>
Berichtenverkeer iWmo en iJw	Administratie Sociaal domein	14.0418		<a href="mailto:administratiesociaaldomein@maasdriel.nl">administratiesociaaldomein@maasdriel.nl</a>
Declaraties en betalen	Administratie Sociaal domein	14.0418		<a href="mailto:administratiesociaaldomein@maasdriel.nl">administratiesociaaldomein@maasdriel.nl</a>
Website	Zorginkoop Bommelerwaard: <a href="#">Ons Maasdriel</a> Algemene website: <a href="#">Gemeente Maasdriel- Home</a>   <a href="#">Gemeente Maasdriel</a>			

## Contactgegevens SAP-Opdrachtgever

Gemeente Zaltbommel				
Onderwerp/proces	Naam	Telefoon-nummer	Telefonische bereikbaarheid	Mailadres
Toewijzingsproces	Administratie Team Uitvoering Sociaal domein	14.0418	Maandag t/m Donderdag 08.30 tot 15.00 uur  Vrijdag niet bereikbaar	<a href="mailto:wmo@zaltbommel.nl">wmo@zaltbommel.nl</a>
Zorgverleningsproces	Administratie Team Uitvoering Sociaal domein	14.0418		<a href="mailto:wmo@zaltbommel.nl">wmo@zaltbommel.nl</a>
Declaratieproces	Administratie Team Uitvoering Sociaal domein	14.0418		<a href="mailto:wmo@zaltbommel.nl">wmo@zaltbommel.nl</a>

Gemeente Maasdriel				
Onderwerp/proces	Naam	Telefoon-nummer	Telefonische bereikbaarheid	Mailadres
Toewijzingsproces	Administratie Sociaal domein	14.0418	Maandag t/m Donderdag 09.00 tot 16.30 uur  Vrijdag 09.00 tot 12.30 uur	<a href="mailto:administratiesociaaldomein@maasdriel.nl">administratiesociaaldomein@maasdriel.nl</a>
Zorgverleningsproces	Administratie Sociaal domein	14.0418		<a href="mailto:administratiesociaaldomein@maasdriel.nl">administratiesociaaldomein@maasdriel.nl</a>
Declaratieproces	Administratie Sociaal domein	14.0418		<a href="mailto:administratiesociaaldomein@maasdriel.nl">administratiesociaaldomein@maasdriel.nl</a>

## Slot

*Tot nadere berichtgeving wordt algemene informatie over (de inkoop van) Wmo-producten gedeeld op de webpagina's [www.onsmaasdriel.nl](http://www.onsmaasdriel.nl) en [www.kernkrachtigbommel.nl](http://www.kernkrachtigbommel.nl)*

Belangrijke mededelingen, wijzigingen in werkafspraken of anderszins, die van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst(en) of werkafspraken, worden bekend gemaakt via e-mail.

In het verdere verloop van de implementatie kan dit document nog aangepast gaan worden.

*Correcties en kleine wijzigingen worden meegenomen in periodieke bijstellingen, waarvan de aanbieders in kennis worden gesteld. Bij substantiële wijzigingen zal gebruik worden gemaakt van de route via de overlegtafel.*

Een aanpassing in het Werkafsprakenboek raakt niet de overkoepelende overeenkomst. Deze kan alleen worden gewijzigd volgens de afspraken in de overeenkomst zelf.

### Disclaimer

Aan de beschrijvingen in dit document kunnen geen rechten ontleend worden. Dit document heeft de status 'werkdocument'.