

Samenwerkingsafspraken Dienstencheques Zorgaanbieders en 18k

Nieuwe klanten

- Loket Z meldt nieuwe klanten aan via webinterface bij 18k. Indien de gewenste zorgaanbieder al bekend is, wordt deze ook doorgegeven.
- De klant is zelf verantwoordelijk voor het opnemen van contact met de zorgaanbieder en het maken van afspraken.
- De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het aanmelden van (nieuwe) klanten aan wie ze huishoudelijke hulp gaan leveren. De benodigde informatie hiervoor is: naam en adres van de klant, het BSN-nummer, het aantal uren huishoudelijke hulp per week en de startdatum van de dienstverlening.
- De informatie wordt via een vast format per e-mail aangeleverd aan dienstencheque@18k.nl. 18k draagt zorg voor koppeling van de klant aan de juiste zorgaanbieder in het geautomatiseerde systeem en voert controle uit op juistheid van gegevens;

Dienstencheques

- 18k stuurt iedere nieuwe klant een informatiemap met 'wegwijzer' toe en de benodigde cheques voor huishoudelijke hulp van het betreffende (lopende) kwartaal.
- Iedere 13 weken ontvangen de klanten van 18k de dienstencheques voor de huishoudelijke hulp voor het nieuwe kwartaal.
- De cheques zijn gedurende het lopende kalenderjaar geldig.

Wijzigingen

- De zorgaanbieder geeft wijzigingen betreffende personalia, stopzetting dienstverlening en uitbreiding of vermindering van dienstverlening door aan 18k via een vast format per e-mail naar dienstencheque@18k.nl;
- Wijzigingen op de dienstverlening gaan altijd in op maandag.

Betaling

- De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig scannen van de cheques per periode van vier weken. Uiterlijk één week na iedere periode dienen de cheques van de betreffende periode gescand te zijn.
- Uitbetaling aan de zorgaanbieders vindt plaats door 18k twee weken na de afsluiting van de periode.

Automatisering

- 18k stelt het geautomatiseerde 'Diensten Cheque Systeem (DCS)' via internet (webinterface) beschikbaar voor gebruik aan de zorgaanbieders. Zorgaanbieders kunnen door middel van de webinterface de cheques scannen, dienstverlening aan individuele klanten volgen (raadpleegfunctie) en tevens managementinformatie ophalen.

- 18k draagt zorg voor introductie en instructie van de webinterface bij de zorgaanbieders;
- De zorgaanbieder draagt zorg voor aanschaf van scanapparatuur. 18k zal hierin adviseren.

Contactpersonen

De zorgaanbieder geeft aan 18k de naam van de contactpersoon/-personen door waarmee het overleg met 18k plaatsvindt.

Vanuit 18k zijn er de volgende contactpersonen:

- Anja Wieskamp (teamleider alfacheque en dienstencheque) : operationele uitvoeringszaken
E: anja.wieskamp@18k.nl ; T: 013 - 4641964
- Cees Sauer (Concern Controller) : algemeen
E: Cees.Sauer@diamant-groep.nl ; T: 013 - 4641590

Klachten

Klachten van klanten over de dienstverlening door de zorgaanbieder worden afgehandeld door de zorgaanbieder. Klachten van klanten over de dienstverlening door 18k worden afgehandeld door 18k.

Overige

Voor accoord zorgaanbieder

Datum:

Naam zorgaanbieder:

Handtekening:

Voor accoord 18k

Datum:

Naam:

Handtekening: