zuid
zorg in oost
utrecht

Werkafsprakenboek HO

Huishoudelijke Ondersteuning gemeenten Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede, Zeist, De Bilt en Bunnik

Versie:	3.0 01-09-2025
Opdrachtgever:	Gemeenten Utrechtse Heuvelrug, de Bilt, Bunnik Wijk bij Duurstede en Zeist
Naam opsteller:	contractmanagers

gemeente Bunnik
GEMEENTE DE BILT
GEMEENTE UTRECHTSE HEUVELRUG
GEMEENTE Wijk bij Duurstede
Gemeente Zeist

Inhoudsopgave

1. Algemene informatie 3
   1.1 Wat is dit werkafsprakenboek 3
   1.2 Document informatie 3
   1.3 Contractinformatie 3

2. Communicatie 3
   2.1 Communicatie Gemeente 3

3. Aanbieders en hun beschikbaarheid 5
   3.1 Beschikbaarheidswijzer 5
   3.2 Hulp ook vanuit andere wetgeving 5
   3.3 Support bij de Beschikbaarheidswijzer 5

4. Van indicatie tot levering 5
   4.1 Indicatie 5
   4.2 Uitvoeringsplan of activiteitenplan 6
   4.3 Levering Huishoudelijke Ondersteuning 6
   4.4 Kwaliteit levering Huishoudelijke Ondersteuning 7
   4.5 Op- en afschalen Huishoudelijke Ondersteuning en signalering 7
   4.6 Afwijkende inzet 7
   4.7 Evaluatie en verlenging 7
   4.8 Overlijden 8
   Werkwijze Zeist 8
   Werkwijze Wijk bij Duurstede 8
   Werkwijze Utrechtse Heuvelrug 8
   Werkwijze de Bilt 9
   Werkwijze Bunnik 9
   4.9 Vakantie of ziekte hulp 9
   4.10 Tijdelijke stop 10
   4.11 Overgang Wlz 10
   4.12 Inzet HO-X 10
   4.13 Werkwijze leverancier wissel 11
   4.14 Declaraties 11

5. Overzicht Kpi's 12
   5.1 Doorlooptijd levering 12
   5.2 Facturatie 12
   5.3 Klanttevredenheid 12
   5.4 Social Return 12

6. Berichtenverkeer 12
   6.1 iWmo berichten 12

1. Algemene informatie

1.1 Wat is dit werkafsprakenboek

Dit werkafsprakenboek is een dynamisch document waarin gemeenten en leveranciers afspraken vastleggen die aanvullend zijn op de inkoopdocumenten en de contracten.
Het document bevat praktische afspraken en gegevens over de communicatie en procedures vanaf de verlening van de ondersteuning tot de financiële verwerking en verantwoording.
De afspraken gelden wanneer de vijf gemeenten en een meerderheid van de leveranciers kunnen instemmen met de afspraken tijdens een zogenaamd plenair leveranciersoverleg. De afspraken gelden gedurende de looptijd van de contracten. Eventuele aanpassingen vanuit het Rijk die betrekking hebben op gemaakte afspraken zullen automatisch van toepassing zijn.

1.2 Document informatie

Titel document	
Status	actief
Versiehistorie	1

1.3 Contractinformatie

Gemeente	
Leverancier	Aanbieder huishoudelijke ondersteuning
Ingangsdatum	1 maart 2023
Einddatum	28 februari 2026
Optie Verlenging / beëindiging	3 x de mogelijkheid tot 1 jr. verlenging dus tot 28 februari 2029
Tussentijdse toetreding	Met de benodigde inschrijfformulieren en aanbestedingsdocumenten kunnen leveranciers een tussentijdse toetreding vragen. Jaarlijkse inschrijving is mogelijk op 1 oktober. Het contract gaat dan in op 1 januari.

2. Communicatie

Beschrijf wie er per gemeente en leverancier optreedt als aanspreekpunt

2.1 Communicatie Gemeente

Gemeente	Utrechtse Heuvelrug	Wijk bij Duurstede	Zeist	De Bilt	Bunnik
Bezoekadres	Kerkplein 2, 3941 HV Doorn	K. de Grotestraat 30 3962CL WbD	Het Rond 1, 3701 HS Zeist	Soestdijkseweg Zuid 173, 3721 AB Bilthoven	Singelpark 1, 3984 NC Odijk
Postadres	Postbus 200, 3940 AE Doorn	Postbus 83 3960 BB	Postbus 513, 3700 AM Zeist	Postbus 300, 3720 AH Bilthoven	Postbus 5, 3980 CA Bunnik
Tel	0343-565600	0343-595 595	14030	030-2289411	030-6594848

Utrechtse Heuvelrug Naam	Functie	Telefoon	Email
Algemeen	Backoffice	0343 565750	Backoffice.dorpsteams@heuvelrug.nl
Algemeen	Toegangsteam	0343 565800	info@samenopdeheuvelrug.nl
Xandra Mulder	Beleidsmedewerker	06-28235822	Xandra.mulder@heuvelrug.nl

Wijk bij Duurstede Naam	Functie	Telefoon	Email
Anne-Lize van leeuwen	Beleidsadviseur	06 28493321	a.vanleeuwen@wijkbijduurstede.nl
Backoffice	Berichtenverkeer en declaraties	0343-473070	info@stichting-binding.nl
Contactpunt Sociaal team	Vragen over indicaties	0343-473070	info@stichting-binding.nl
NB: de frontoffice verwijst vragen over indicaties door naar de juiste medewerker. In het 301-bericht staat ook de naam en tel.nr van de betrokken casemanager.			

Zeist Naam	Functie	Telefoon	Email
Leonore van Kesteren	Beleidsadviseur	06-36130181	l.van.kesteren@zeist.nl
Backoffice	Berichtenverkeer en declaraties	14030	backofficesociaaldomein@zeist.nl
Contactpunt Sociaal Team		030-6987222	infosociaalteam@zeist.nl

De Bilt Naam	Functie	Telefoon	Email
Tim Wolters	Beleidsadviseur	06-53944521	t.wolters@debilt.nl
Backoffice	Berichtenverkeer en declaraties	030-2289411	facturatiesociaaldomein@debilt.nl
Contactpunt Sociaal Team	Vragen over indicaties	030-7271557	sociaalteam@mensdichtbij.nl

Bunnik Naam	Functie	Telefoon	Email
Hans van Orsouw	Beleidsadviseur	06 22224316	H.vanOrsouw@bunnik.nl
Backoffice	Berichtenverkeer en declaraties	030 6594848	Backoffice-SD@bunnik.nl
Contactpunt Sociaal Team	Vragen over indicaties Contactpunt Sociaal Team	030 6594848	centrumvoorelkaar@bunnik.nl

Vragen over:

Facturen	Backoffice
Vragen over indicaties	Sociaal Team
Contractuele zaken	Contractmanager
Aanleveren managementinformatie	Contractmanager en beleidsadviseur

3. Aanbieders en hun beschikbaarheid

3.1 Beschikbaarheidswijzer

Regio Zuidoost Utrecht investeert in de Beschikbaarheidswijzer, waarmee de hulpvraag van inwoners sneller kan worden gekoppeld aan het aanbod van de aanbieders.
Welke aanbieders dit zijn, is te vinden op de Beschikbaarheidswijzer
Om vraag en aanbod goed te kunnen matchen, wordt van de aanbieder verwacht dat ze middels een account hun eigen organisatie beschrijven en de plaatsen waar ze hun aanbod kunnen inzetten, concreet vermelden. Daarnaast wordt verwacht dat de beschikbaarheid ACTIEF wordt bijgehouden, zodat de consulent/inwoner kan zien dat de wachttijden actueel en accuraat zijn.
Indien er ruimte is binnen de bezetting van de aanbieder, dan kan ook het aantal inwoners of beschikbare uren kunnen worden aangegeven.

3.2 Hulp ook vanuit andere wetgeving

Indien een aanbieder ook gecontracteerd is voor leveren van hulp, bijvoorbeeld vanuit de WLZ, dan bevordert het de continuïteit van zorg, als dit ook is aangegeven. Dit kan met een simpele aanwijzing in de Beschikbaarheidswijzer zelf, aangegeven bij de informatie over de eigen organisatie.

3.3 Support bij de Beschikbaarheidswijzer

Voor alle vragen m.b.t. de Beschikbaarheidswijzer, kan contact worden opgenomen met support@beschikbaarheidswijzer.nl of 070-2173150

4. Van indicatie tot levering

4.1 Indicatie

a) Een inwoner doet een melding bij het Sociaal Team. Waarna het Sociaal Team bepaalt of een aanvraag voor een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning nodig is.
b) Het Sociaal Team doet onderzoek en toetst de melding aan de hand van het lokale beleid en het normenkader van HHM, maakt een gesprekverslag en neemt hierover een besluit.
c) Bij het bepalen van de omvang van de ondersteuning, wordt het totaal aantal minuten dat op basis van het normenkader van HHM berekend is, afgerond op 5 minuten. Daarbij gelden de algemeen toegepaste afrondingsregels (tot 3 wordt 0, vanaf 3 wordt 5).
d) De wijze waarop inwoners worden toegewezen aan een van de leveranciers verloopt via het principe dat de keuze voor een leverancier bij de inwoner ligt. Daarna bepalen het tarief van de leverancier en de beschikbaarheid van de hulp de toewijzing.
e) Op www.beschikbaarheidswijzer.nl kan men zien welke aanbieders er zijn en kan ook gekeken worden wie ruimte heeft voor een nieuwe cliënt, of welke wachttijd geldt. Zie voor meer informatie over de Beschikbaarheidswijzer onder 3.
f) Na keuze voor aanbieder ontvangt aanbieder een dienstverleningsopdracht in de vorm van een toekenningsbericht **iWmo (301)**. Hiermee wordt aanbieder inhoudelijk op de hoogte gesteld van de toekenning. In het toekenningsbericht wordt informatie opgenomen over productspecificatie en eventuele bijzonderheden m.b.t. de situatie van de inwoner, zoals het overnemen van regie[1]. Deze informatie moet door de aanbieder worden doorgezet naar degene die de afspraken maakt met de inwoner.

[1] Omdat gemeente Utrechtse Heuvelrug niet met de productspecificaties van het HHM-normenkader werkt, geldt deze werkwijze niet voor deze gemeente.

g) Indien inwoner akkoord is, kan een kopie van het ondersteuningsplan[2] door de aanbieder via de inwoner opgevraagd worden.
h) Aanbieder heeft acceptatieplicht voor alle inwoners die een beschikking ontvangen.
i) Aanbieder bevestigt binnen drie werkdagen de ontvangst via **iWmo (302)**
~~j)~~ Als aanbieder in uitzonderlijke gevallen niet kan voldoen aan de acceptatieplicht dan meldt deze dat binnen drie dagen gemotiveerd bij het Sociaal Team/backoffice Het Sociaal Team beoordeelt en beslist of aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de maatwerkvoorziening, uitgezonderd spoed en crisis[3].
k) Op het moment van start leveren, stuurt de aanbieder binnen 5 dagen van start levering een **iWmo bericht (305)** aan de gemeente.

Spoed

l) Bij spoed en crisissituaties accepteert en levert de aanbieder onverwijld, waarbij de spoed en crisis door het Sociaal Team wordt bepaald.
m) Indien er sprake is van spoed (ter beoordeling van het Sociaal Team) start de aanbieder de levering binnen 48 uur.

4.2 Uitvoeringsplan of activiteitenplan

a) Aanbieder is verplicht om bij aanvang van de ondersteuning van een inwoner in samenspraak met de betreffende inwoner een uitvoeringsplan of activiteitenplan op te stellen. Hierin is opgenomen:
    - Op welke wijze de in het uitvoeringsplan vastgestelde resultaten wordt behaald: welke activiteiten en/of diensten worden ingezet.
    - Afspraken waar de inwoner en aanbieder zich aan te houden hebben, zoals concrete werkafspraken.
    - Wanneer de evaluatie plaatsvindt tussen aanbieder en inwoner.
b) Het uitvoeringsplan dient uitvoering te geven aan de door het Sociaal Team opgestelde resultaten en doelen.
c) Na acceptatie dient de aanbieder binnen 10 werkdagen een intakegesprek te hebben gevoerd met desbetreffende inwoner en binnen 1 maand na acceptatie het uitvoeringsplan te hebben opgesteld. Voor het intakegesprek mag geen tijd worden geschreven.

4.3 Levering Huishoudelijke Ondersteuning

a) De daadwerkelijke dienstverlening start binnen 5 werkdagen na het voornoemde intakegesprek.
b) Bij de start van de dienstverlening wordt via **iWmo een 305-**bericht gestuurd met de ingangsdatum van de dienstverlening. Indien er sprake is van spoed (ter beoordeling van het Sociaal Team) start de aanbieder binnen 48 uur.
c) De aanbieder is verplicht per direct door te geven aan de opdrachtgever als de ondersteuning niet binnen drie weken gestart kan worden.
d) De Aanbieder is verplicht inspanningen te verrichten om over voldoende personele capaciteit te beschikken om te voldoen aan de vraag en dit desgevraagd aan te tonen. Bij (verwijtbare) nalatigheid t.a.v. deze bepalingen treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg. De opdrachtgever zal gebruik maken van de andere gecontracteerde aanbieders. Bij nalatigheid

[2] Met ondersteuningsplan wordt hier bedoeld: het plan dat tussen de inwoner en de consulent van het Sociaal Team tot stand is gekomen. Dit wordt ook wel plan van aanpak of plan op maat genoemd. Het ondersteuningsplan is geen activiteitenplan. Met activiteitenplan wordt het plan bedoeld, waarin de afspraken tussen aanbieder en inwoner over de zorginzet staan.

.

van de aanbieder kan de opdrachtgever eventuele meerkosten om de continuïteit van ondersteuning te waarborgen, verhalen op de aanbieder.

e) De aanbieder verstuurt binnen 5 werkdagen na het einde van de levering een Stopzorg bericht **(307-bericht)** met daarin aangegeven de reden van beëindiging, ook als dat gebeurt op de geplande einddatum in de Toewijzing.

4.4 Kwaliteit levering Huishoudelijke Ondersteuning

a) De ondersteuning dient veilig voor alle betrokkenen verleend te worden. Onder veilig valt de fysieke veiligheid en mentale veiligheid.
b) De ondersteuning dient doeltreffend te zijn. Dit gebeurt door planmatig te werken. Deze planmatige aanpak is beschreven in het uitvoeringsplan.
c) De geleverde ondersteuning dient efficiënt te zijn, waardoor de ondersteuning zo adequaat en goedkoop mogelijk wordt geleverd en er geen hogere indicaties worden gevraagd dan noodzakelijk, c.q. aanbieder proactief aangeeft wanneer een indicatie kan worden verlaagd.
d) In het programma van eisen tijdens de aanbestedingsprocedure zijn voorwaarden gesteld waaraan de dienstverlening moet voldoen. De eisen zijn in dat document terug te lezen.

4.5 Op- en afschalen Huishoudelijke Ondersteuning en signalering

a) Aanbieder is verplicht tot het verstrekken van informatie richting het Sociaal Team als sprake is van relevante veranderingen in situatie van inwoner waardoor de maatwerkvoorziening daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te/kan worden. Informatie dient gegeven te worden uit eigen beweging op het moment dat de situatie van toepassing is.
b) Als aanbieder vindt dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de toekenning aanpassing behoeft, treedt aanbieder daarover in overleg met het Sociaal Team. De medewerker van het Sociaal Team beoordeelt vervolgens het verzoek van aanbieder en maakt hierover met aanbieder en inwoner nadere afspraken en gemeente past naar haar oordeel de toekenning zo nodig aan.

4.6 Afwijkende inzet

Het normenkader gaat uit van tijdsindicaties op basis van de leefruimten. Via het 301-bericht wordt informatie verstrekt over de opbouw van de indicatie. In de praktijk komt nog al eens voor dat cliënten aan de hulpverlener vragen om ook andere ruimten onder handen te nemen. In principe is dat niet de bedoeling. Hulpverleners zouden niet in de knel moeten kunnen komen over de opgegeven indicatie en het aantal uit te voeren werkzaamheden omdat cliënten de verwachting hebben dat méér mogelijk moet zijn. Het schoonmaken van ruimtes en/of het uitvoeren van taken, waarmee in de indicatie geen rekening is gehouden is mogelijk, maar komt in plaats van de taken en ruimtes die in de indicatie zijn opgenomen.

NO-SHOW zit in het tarief verdisconteerd en kan dus niet gedeclareerd worden.

4.7 Evaluatie en verlenging

a) Een eventuele verlenging van de toekenning vindt pas plaats nadat een evaluatie heeft plaatsgevonden tussen Sociaal Team en inwoner. Zo nodig in afstemming met de aanbieder.
b) Het uitvoeringsplan vormt onder andere onderdeel van de evaluatie en kan ook gedurende de toekenning aanleiding zijn om een gesprek aan te gaan over de wijze waarop de ondersteuning wordt ingezet.
c) Ongeacht de verplichting voor aanbieders om inwoners te attenderen op de eventuele (aangepaste) voortzetting van de dienstverlening, blijft de inwoner zelf verantwoordelijk

voor het bewaken van de inhoud en looptijd van het besluit. De verantwoordelijkheid voor het aanvragen van een nieuw besluit ligt te allen tijde bij de inwoner of diens wettelijk vertegenwoordiger. De inwoner ontvangt hiervoor tijdig een herinneringsbrief van de gemeente. (Geldt niet voor de gemeente de Bilt).

4.8 Overlijden

a) Bij overlijden vervalt het recht op de maatwerkvoorziening de dag na de overlijdensdatum. Er kan vanaf die dag niet meer worden gedeclareerd door de aanbieder en het CAK stopt de inning van het abonnementstarief.

b) Indien de overledene een partner/huisgenoot heeft kan het zijn dat het wegvallen van de ondersteuning tot problemen leidt. Om alle partijen de tijd te geven zich in te stellen op de nieuwe situatie kan de aanbieder de ondersteuning aan de partner/huisgenoot doorleveren. De vijf gemeenten hanteren hiervoor ieder een eigen werkwijze. Deze wordt hieronder beschreven.

Werkwijze Zeist

Het Sociaal Team onderzoekt binnen 6 weken of er een indicatie moet komen op naam van de achterblijvende partner.
Om te voorkomen dat de achterblijvende partner in deze situatie zonder hulp komt te zitten, blijft de aanbieder na het overlijden doorleveren. Ook als er nog geen nieuwe toewijzing is, tot een maximale periode van 6 weken. We kennen de volgende situaties:

- Huishoudelijke hulp is niet langer nodig maar er is na overlijden wel doorgeleverd. Er wordt een korte toewijzing afgegeven op naam van achterblijvende partner voor (max) 6 weken.
- Huishoudelijke hulp is langer nodig. De toewijzing wordt afgegeven op naam van achterblijvende partner m.i.v. dag na overleden van de cliënt zodat indicaties aansluiten.

Werkwijze Wijk bij Duurstede

Een Wmo-indicatie wordt toegekend aan een individuele cliënt, op basis van zijn/haar situatie. Dat betekent dat bij overlijden van de cliënt de HO zal stoppen. Het digitale systeem (Zorgned) beëindigt de indicatie op de dag van overlijden.
Heeft een cliënt HO in de vorm van ondersteuning in natura (via een gecontracteerde aanbieder), en is er een achterblijvende partner, dan zal de HO **maximaal twee weken** kunnen doorlopen.
De achterblijvende partner/huisgenoot heeft dan tijd om de hulp anders te organiseren of om een verzoek in te dienen om de indicatie op zijn/haar naam over te laten zetten. Vaak zal dat nodig zijn: HO wordt immers toekend als de huisgenoten niet in staat zijn om de taken voor een schoon en leefbaar huis (volledig) op zich te nemen. Afhankelijk van de situatie wordt met terugwerkende kracht een stopbericht en/of startbericht verstrekt.

Werkwijze Utrechtse Heuvelrug

- De maatwerkvoorziening wordt op de dag van overlijden stopgezet. Gemeente stuurt een stopbericht (307) aan aanbieder.
- Indien de overledene een partner/huisgenoot heeft kan het zijn dat het wegvallen van de ondersteuning tot problemen leidt. Om alle partijen de tijd te geven zich in te stellen op de nieuwe situatie kan de aanbieder de ondersteuning aan de partner/huisgenoot doorleveren. De backoffice controleert na overlijden binnen 2 weken de gegevens. Vervolgens beoordeelt de consulent van de sociale dorpsteams team of doorleveren tot 6 weken na overlijden van de partner nodig is.

- Binnen deze 6 weken moet aan de hand van een nieuwe melding besloten worden wat er na afloop van de 6 weken nodig is. Afhankelijk van situatie verstrekt de backoffice een stopbericht en een nieuwe toewijzing.
- Indien achterblijvende partner op eigen naam een toekenning voor een maatwerkvoorziening ontvangt, zal de ingangsdatum in gaan de dag na overlijden van cliënt.
- Indien achterblijvende partner geen beperking heeft waarvoor een toekenning moet worden ingezet, zal gemeente een toekenning op naam van de achterblijvende partner geven met ingangsdatum dag na overlijden met looptijd van 6 weken.

Werkwijze de Bilt

Het Sociaal team onderzoekt binnen 6 weken of er een indicatie moet komen op naam van de achterblijvende partner.
Om te voorkomen dat de achterblijvende partner in deze situatie zonder hulp komt te zitten, blijft de aanbieder na het overlijden doorleveren. Ook als er nog geen nieuwe toewijzing is, tot een maximale periode van 6 weken. We kennen de volgende situaties:

- Huishoudelijke hulp is niet langer nodig, maar er is na overlijden wel doorgeleverd. Er wordt een korte toewijzing afgegeven op naam van de achtergebleven partner voor (max) 6 weken.
- Huishoudelijke hulp is langer nodig. De toewijzing wordt afgegeven op naam van achtergebleven partner m.i.v. dag na overlijden van de client, zodat de indicaties op elkaar aansluiten.

Werkwijze Bunnik

- Bij overlijden vervalt het recht op de maatwerkvoorziening de dag na de overlijdensdatum. Er kan vanaf die dag niet meer worden gedeclareerd en het CAK stopt de inning van de eigen bijdrage.
- Indien de overledene een partner/huisgenoot heeft kan het zijn dat het wegvallen van de ondersteuning tot problemen leidt. Om alle partijen de tijd te geven zicht in te stellen op de nieuwe situatie kan de aanbieder de ondersteuning tot maximaal 6 weken na overlijdensdatum voortzetten. Binnen deze 6 weken moet aan de hand van een nieuwe melding bij de gemeente besloten worden wat er na afloop van die 6 weken nodig is.
- Indien een maatwerkvoorziening in de nieuwe situatie ingezet moet worden, geeft de gemeente 2 beschikkingen af. Eén beschikking voor de in te zetten ondersteuning voor de achterblijvende partner en 1 beschikking die met terugwerkende kracht de ondersteuning legitimeert, vanaf de dag na overlijden, tot maximaal 6 weken erna. Deze wordt toegekend aan de achterblijvende partner. Het CAK brengt aan de hand daarvan de eigen bijdrage in rekening.

4.9 Vakantie of ziekte hulp

Wanneer de (vaste) medewerker op vakantie wil of ziek is,

a) zorgt de leverancier dat er vervanging is voor de afgesproken leveringstijden, tenzij met de cliënt anders is overeengekomen;
b) kan gedurende de afwezigheidsperiode van de medewerker, de maximaal geïndiceerde ondersteuning worden ingezet en niet in de periodes daarvoor of daarna. De leverancier is verantwoordelijk door het leveren van ondersteuning in de afgesproken tijd.

4.10 Tijdelijke stop

a) Wanneer een cliënt tijdelijk niet aanwezig is, bijvoorbeeld vanwege een ziekenhuisopname, wordt de dienstverlening tijdelijk stop gezet. Dit communiceert de aanbieder via **iWmo** met een **307-bericht**. De dienstverlening wordt weer hervat op het moment van terugkomen.
b) Een tijdelijke stop moet altijd gecommuniceerd worden, zodat ook de eigen bijdrage (bij een afwezigheid van 2 volle kalendermaanden of langer) tijdelijk kan worden stopgezet.
c) Een nieuwe aandoening/operatie leidt niet vanzelfsprekend tot een aanpassing/hogere indicatie. Het gaat om de beperking in het uitvoeren van werkzaamheden. Waren die al beperkt, dan gaat een nieuwe aandoening hier niet iets in wijzigen.

4.11 Overgang Wlz

In geval een client naar de WLZ gaat, komt de huishoudelijke hulp indicatie in het kader van de Wmo te vervallen. We kennen hierbij meerdere situaties:

1. Aanbieder is (al dan niet via onder aanneming) gecontracteerd bij de WLZ. De Wmo-indicatie wordt dan per ingangsdatum van de WLZ-indicatie gestopt.
2. Aanbieder is niet gecontracteerd bij de WLZ. De gemeente stuurt een bericht dat de huishoudelijke hulp indicatie wordt gestopt met inachtneming van een overgangsperiode van 2 maanden. (voor de gemeente de Bilt geldt een overgangsperiode van maximaal 6 weken)
3. Als er een indicatie is afgegeven op naam van een client die naar een Wlz instelling verhuist en er blijft een partner achter, dan geldt dat het recht op de maatwerkvoorziening vervalt op de verhuisdatum. Er kan vanaf die dag niet meer worden gedeclareerd door de aanbieder en het CAK stopt de inning van het abonnementstarief.

a) Indien degene die een partner/huisgenoot heeft kan het zijn dat het wegvallen van de ondersteuning tot problemen leidt. Om alle partijen de tijd te geven zich in te stellen op de nieuwe situatie kan de aanbieder de ondersteuning aan de partner/huisgenoot doorleveren. De vijf gemeenten hanteren hiervoor ieder een eigen werkwijze. Deze wordt beschreven onder punt 3.9 waarbij “overlijden” moet worden vervangen door “verhuizing”.

4.12 Inzet HO-X

- HO-X is een specifieke inzet van huishoudelijke ondersteuning. Niet alle aanbieders hebben hiervoor ingeschreven. Bij de inzet van HO-X gelden de volgende afspraken:
- Toewijzing van cliënten gaat op basis van de voorkeur van de cliënt, het tarief van de aanbieder bij inschrijving, ervaring en omvang van de aanbieder. NB. Ook hier wordt verwacht dat de Beschikbaarheidswijzer gebruikt wordt om inzicht te geven in accurate, actuele wachttijden.
- De beschikking bevat de beoogde resultaten.
- Bij de inzet van HO-X stelt de aanbieder in overleg met de cliënt een ondersteuningsplan op, waarin duidelijke afspraken staan over de manier waarop aan de beoogde resultaten gewerkt wordt en hoe wordt toegewerkt naar een stabiele situatie. (zie ook 3.3.)
- Uitgangspunt is dat de inzet van HO-X voor een beperkte periode is (maximaal een jaar), waarin wordt toegewerkt naar een meer stabiele situatie. Aansluitend kan reguliere HO ingezet worden. In overleg tussen het Sociaal Team en aanbieder kan in bepaalde situaties HO-X voor langere tijd ingezet worden. Bijvoorbeeld als expertise nodig is om met specifiek gedrag om te kunnen gaan.
- Tussentijds vindt er regelmatig (bij voorkeur iedere 3 maanden) een evaluatie plaats over de ontwikkeling van de situatie met cliënt, medewerker en consulent van het Sociaal Team.
- De ingezette hulpverlener is proactief en neemt initiatief voor tussentijdse evaluatie en het melden van signalen die relevant zijn voor aanpassing van de ondersteuning.
- Bij de inzet van HO-X zorgt de aanbieder voor de continuïteit van voldoende adequate expertise op de zorgbehoefte.

4.13 Werkwijze leverancier wissel

a) Inwoner heeft de mogelijkheid om van aanbieder te wisselen. Inwoner dient dit zelf kenbaar te maken aan het Sociaal Team en de aanbieder.
b) De opzegtermijn duurt 1 kalendermaand, ingaande op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging schriftelijk aan aanbieder is gedaan. In overleg met de aanbieder kan een kortere opzegtermijn worden afgesproken. De coördinatie van de wisseling ligt bij het Sociaal Team.
c) Wanneer aanbieder aangeeft dat de samenwerking met inwoner erg moeizaam verloopt, zal samen met het Sociaal Team naar een oplossing gezocht moeten worden. In uitzonderlijke gevallen kan dit ertoe leiden dat de ondersteuning door aanbieder stopgezet wordt. Echter niet voordat er een vervangende ondersteuning beschikbaar is die samen met inwoner en Sociaal Team overeengekomen is.
d) Bij het vinden van passende vervanging, kan de Beschikbaarheidswijzer inzicht geven in beschikbare aanbieders en hun actuele wachttijd. Ook zijn daar contactgegevens te vinden voor een evt. overdracht.
e) Verantwoordelijkheid voor het wisselen van aanbieder hangt af van de reden tot wisseling. Als de aanbieder onverhoopt problemen heeft met leveren van diensten, dan ligt verantwoordelijkheid bij de aanbieder. Met het sociale team wordt afgestemd in hoeverre het wenselijk is dat de client zelf op zoek kan gaan naar een vervangende aanbieder. Ook hier kan de Beschikbaarheidswijzer inzicht geven.

4.14 Declaraties

a) De geleverde ondersteuning kan gedeclareerd worden in minuten, op basis van het uurtarief waarvoor de aanbieder heeft ingeschreven.
b) Conform landelijke standaarden is het niet langer nodig om te werken met tarieven die door 60 deelbaar zijn. Informatie over hoe dit te verwerken in de declaratie is te vinden op de website https://informatiemodel.istandaarden.nl/iWmoJw30_Eb10/object_4.html?object=29004

Instructie 323 bericht:

Product Tarief = uurtarief delen door 60, afgerond op 2 decimalen volgens de rekenkundige regels
Ingediend Bedrag = voor de berekening van het Ingediend Bedrag wordt het niet afgeronde tarief gebruikt. De afronding (op 2 decimalen) van het Ingediend Bedrag vindt pas helemaal aan het eind van de berekening plaats.

Voorbeeld:

- In de maand januari is er 495 minuten hulp geleverd tegen een uurtarief van € 31,05 (€ 31,05 / 60 = € 0,5175 per minuut).
- Product Tarief = € 0,52
- Ingediend Bedrag = € 256,16 (495 * € 0,5175 = € 256,1625)

5. Overzicht Kpi's

5.1 Doorlooptijd levering

Levering	Doorlooptijd vanaf opdrachtverstrekking

5.2 Facturatie

Actie	Termijn
Aanleveren factuur	Maandelijks achteraf <30 kalenderdagen
Betaling factuur	< 30 kalenderdagen

5.3 Klanttevredenheid

Actie	KPI
Klanttevredenheidonderzoek	Jaarlijks (of zoveel vaker als noodzakelijk)
Resultaten	> 6, > 7
Klachtenpercentage	Per kwartaal structureel onder de 0,5% (t.o.v. het uitstaand bestand).

5.4 Social Return

Actie	KPI
Opdrachtsom	5% (of trede 1 PSO)

6. Berichtenverkeer

6.1 iWmo berichten

Berichten van de gemeente

301 = Toewijzing

306 = Retour bericht start zorg
308 = Retour bericht stop zorg

316 = Retour bericht verzoek om toewijzing

319 = Antwoord bericht op een 315

325 = declaratie antwoord

Berichten zorgaanbieder

302 = Retour bericht toewijzing

305 = Start zorg
307 = Stop zorg

315 = verzoek om toewijzing

320 = retour bericht antwoordbericht

323 = declaratie

307 is een echt stop bericht. Dit betekent dat bij wisseling aanbieder of weer starten een nieuwe toewijzing aangemaakt dient te worden.