

Werkafsprakenboek

Huishoudelijke Hulp

Gemeenten De Ronde Venen, Montfoort, Oudewater, Woerden en Stichtse Vecht

Versiebeheer

Ingangsdatum	Omschrijving
07-10-2024	Toelichting voor centrale wachtlijst
27-11-2024	Contactgegevens bijgewerkt

Inleiding

Op 1 januari 2023 is de nieuwe overeenkomst voor de maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp gestart. Het is een regionaal contract waarbij de vijf samenwerkende gemeenten De Ronde Venen, Montfoort, Oudewater, Stichtse Vecht en Woerden samenwerken. De looptijd van de overeenkomst is aangegaan voor 3 jaar. De overeenkomst geeft de mogelijkheid om driemaal - onder gelijkblijvende voorwaarden - met twee jaar te verlengen.

De start van een nieuwe overeenkomst geeft I&M in samenwerking met de Gemeenten de mogelijkheid om middels dit werkafsprakenboek scherp te stellen hoe we het programma van eisen vertalen in heldere werkafspraken.

In dit werkafsprakenboek komen de volgende onderwerpen aan de orde: communicatieoverzicht, procesbeschrijving start/stop zorg, annuleren en no show, privacy, pauzeren van zorg, centrale wachtlijst en klachtenmanagement

Het werkafsprakenboek is een dynamische set van afspraken. Deze kunnen gedurende de looptijd wijzigen.

De volgende definities worden gehanteerd:

Aanbieder: De zorgaanbieder die is toegelaten tot het open systeem van afspraken.

Gemeenten: De vijf gemeenten in Utrecht-West (De Ronde Venen, Montfoort, Oudewater, Woerden en Stichtse Vecht) die overeenkomsten hebben gesloten met aanbieders die voldoen aan de gestelde eisen.

I&M UW: Inkoop en Monitoring Utrecht West

Inhoud

Inleiding	3
Communicatieoverzicht	5
Contactgegevens Aanbieders	5
Inkoop en Monitoring Utrecht West	6
Woerden / Oudewater	6
De Ronde Venen	6
Montfoort	7
Stichtse Vecht	7
Ketenpartners	7
Privacy	7
Uitvoering	8
Toegang tot zorg	8
Start zorg – Stop Zorg	8
Pauzeren van Zorg	9
Annuleren / No show	9
Overlijden	10
Gegevensuitwisseling	10
Centrale wachtlijst	10
Spoedprotocol	11
Social Return	12
Afronding uurtarief	12

Communicatieoverzicht

In het huidige regionale contract zijn er meerdere contactpersonen die met elkaar samenwerken. Van de vijf samenwerkende gemeente heeft iedere gemeente een eigen contactpersoon. Daarnaast is de afdeling I&M UW (Inkoop en Monitoring Utrecht West) een centraal en regionaal aanspreekpunt voor alle contractaangelegenheden. De contractmanager is N. Rombouts.

Contactgegevens Aanbieders

De Aanbieder wijst contactpersonen aan die overleg voeren met de gemeente(n) over: casussen, contractaangelegenheden, administratieve zaken (Back Office). Dit kunnen een of meerdere personen zijn. Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de Aanbieder I&M UW hiervan op de hoogte. Contactpersonen van de Aanbieder zijn bekend met de gang van zaken binnen de organisatie van de gemeenten. Alle mondelinge en schriftelijke communicatie met de gemeenten verloopt in de Nederlandse taal. Daarnaast dient de Aanbieder op werkdagen minimaal van 09.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn.

In onderstaande tabel staan de contactgegevens van aanbieders t.b.v. bijeenkomsten en uitwisseling van informatie:

Organisatie:	Contactgegevens:
Actief Huiszorg B.V.	Relatiemanagement@actiefzorg.nl
Alfa en Zorg B.V.	info@alfazorg.nl
Buurtdiensten Nederland B.V.	M. Hazenberg: info@buurtdiensten.nl
Miep B.V.	Y. Bos: yvette.bos@miep.nu
Stichting Zorg & Welzijn Oudewater	
Stichting Zorg Ondersteuning Nederland (Zonzorg)	
Stichting Zorggroep de Vechtstreek	J. Schackman: jschackman@gmail.com 0346 0258400
Thuiszorg Ma Vie B.V.	info@thuiszorgmavie.nl
Tzorg B.V.	Regiowoerden@tzorg.nl 06 20059316
Vierstroom Hulp Thuis B.V.	R. Snaaijer: info@vierstroomhulphuis.nl
Woonzorgcentrum Maria Dommer	Info@maria-dommer.nl
Zorgsamen B.V.	Info@zorgsamen.nl

In het onderstaande overzicht is zichtbaar voor welke gemeente de Aanbieder gecontracteerd is:

Organisatie:	De Ronde Venen	Montfoort	Oudewater	Stichtse Vecht	Woerden
Actief Huiszorg B.V.	X	X	X	X	X
Alfa en Zorg B.V.	X	X	X	X	X
Buurdiensten Nederland B.V.					X
Miep B.V.	X	X	X	X	X
Stichting Zorg & Welzijn Oudewater			X		
Stichting Zorg Ondersteuning Nederland (Zonzorg)	X				X
Stichting Zorggroep de Vechtstreek	X			X	
Thuiszorg Ma Vie B.V.	X	X	X	X	X
Tzorg B.V.	X	X	X	X	X
Vierstroom Hulp Thuis B.V.	X	X	X	X	X
Woonzorgcentrum Maria Dommer				X	
Zorgsamen B.V.	X			X	

Inkoop en Monitoring Utrecht West

I&M UW	Mail	Telefoon
Website	https://inkooputrechtwest.nl/	-
Contractbeheerder en/of Contractmanager	monitoring@inkooputrechtwest.nl	0348-428950
Secretariaat	secretariaat@inkooputrechtwest.nl	0348-428950
Inkoop	instroom@inkooputrechtwest.nl	0348-428950

Woerden / Oudewater

Woerden / Oudewater	Mail	Telefoon
Backoffice	Wmo@melding.nl	Niet beschikbaar
Beleid: Janneke Schraven	Schraven.j@woerden.nl	06-14326528
Toegang Woerden	Info@woerdenwijzer.nl	0348-428600
Toegang Oudewater	Info@stadsteamoudewater.nl	0348-561893

De Ronde Venen

De Ronde Venen	Mail	Telefoon
Backoffice	zorgaanbieder@derondevenen.nl	06-82747397 (Corina) of 06-82950752 (Karin)
Beleid: Petra Wenneker	p.wenneker@derondevenen.nl	06-20916560
Administratie/toegang tot de Centrale wachtlijst	fbsd@derondevenen.nl	0297-291602
Toegang	toegang@derondevenen.nl	0297-291602

Montfoort

Montfoort	Mail	Telefoon
Backoffice registratie	backoffice@montfoort.nl	0348-476470
Backoffice facturatie en berichtenverkeer	g.vd.wal@montfoort.nl	0348-476416
Beleid: Ruud van Dijk	rj.v.dijk@montfoort.nl	06-11598768
Toegang/indicaties SWOM	sociaalteam@swomontfoort.nl	0348-469109

Stichtse Vecht

Stichtse Vecht	Mail	Telefoon
Voor zorg-inhoudelijke vragen	wmo-consulenten@stichtsevecht.nl	0346-290710
Voor vragen rondom technische zaken	Reinier.brouwer@stichtsevecht.nl	06-58 07 61 17
Beleid: Ina van de Pavert	ina.van.de.pavert@stichtsevecht.nl	06-58 07 63 61

Ketenpartners

De Aanbieder werkt op integrale en functionele wijze samen met de Gemeenten en ketenpartners op het gebied van welzijn, wonen en zorg en verleent daarbij, waar nodig, actief medewerking aan initiatieven en projecten. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan projecten op het gebied van eenzaamheid, dementievriendelijke gemeente, valpreventie, wonen met zorg, mantelzorgondersteuning. (PvE 13) Hieronder staat een lijst van actieve ketenpartners in de regio:

Naam organisatie	Gemeente waarin actief
SWOM	Montfoort
Hart van Woerden	Woerden
Stadsteam Oudewater	Oudewater
Welzijnsorganisatie Momenz	Stichtse Vecht

Privacy

Op 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming in werking getreden. Het is niet toegestaan om persoonsgegevens van cliënten zoals naam, BSN-nummer en adresgegevens naar I&M UW te sturen.

Zelfs als de mail beveiligd is verstuurd, mogen wij deze gegevens niet ontvangen. Indien er toch gegevens naar I&M UW worden gestuurd, dan spreken we van een datalek. Er wordt direct telefonisch contact gelegd en er wordt een mail uitgezonden. Dit heeft als gevolg dat de verzender van de mail het door hem/haar gehanteerde datalekprotocol dient te volgen. Mogelijk dient de verzender melding te maken van het datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Wij verwijderen deze mails altijd uit onze inbox en de prullenbak.

Uitvoering

Toegang tot zorg

De voor de toegang tot zorg neemt de cliënt contact op met de volgende toegangsteams van de betreffende gemeente:

- **Montfoort:** SWOM (Stichting Welzijnsondersteuning Montfoort)
- **De Ronde Venen:** Servicepunt De Ronde Venen – Afdeling Wmo
- **Woerden:** WoerdenWijzer
- **Oudewater:** Stadsteam Oudewater
- **Stichtse Vecht:** Klant Contact Centrum (KCC)

Start zorg – Stop Zorg

Start zorg

De client meldt zich bij de betreffende toegang van de gemeente. Vervolgens voert de consultant het gesprek, rapporteert en stuurt een advies naar de backoffice/ administratie van de gemeente. De gemeente stuurt een beschikking naar de cliënt en zet de cliënt op de centrale wachtlijst.

Als een aanbieder ruimte heeft voor het leveren van Huishoudelijke Hulp wordt dit gemeld aan de gemeente. Door middel van de centrale wachtlijst wordt aangegeven voor welke cliënt er beschikbaarheid is. Vervolgens komt er binnen 2 werkdagen een opdracht via het berichtenverkeer volgens de i-Standaarden. De Aanbieder stuurt een ontvangstbericht en daarna een toekenningsbericht.

De Aanbieder bevestigt volgens de i-Standaarden de ontvangst en acceptatie van de opdracht via iWmo conform het administratief protocol. Het administratief protocol is van toepassing. De Aanbieder dient binnen maximaal 20 (twintig) werkdagen te starten met de daadwerkelijke dienstverlening voorafgegaan door een intakegesprek met desbetreffende Cliënt. (PvE 15)

Uitvoeringsplan:

Binnen de genoemde maximale periode van 20 (twintig) werkdagen dient de Aanbieder samen met de inwoner een uitvoeringsplan op te stellen, waarbij het gespreksverslag van de toegang als basis dient. Op dit moment wordt door alle gemeenten alleen relevante informatie via het 301 bericht verzonden aan de aanbieder, het gespreksverslag wordt nog niet gedeeld. Hoe het gespreksverslag gedeeld gaat worden is nog in ontwikkeling bij de gemeenten. In het kader van privacy, mag gespreksverslag alleen gedeeld worden als de inwoner hier toestemming voor geeft.

In het uitvoeringsplan wordt beschreven hoe de zelfredzaamheid van de Cliënt gestimuleerd wordt. Hierbij wordt een beroep gedaan op de eigen kracht van de Cliënt, alsmede op de inzet van het eigen netwerk. In het uitvoeringsplan is verder opgenomen:

- Hoe de vastgestelde resultaten, zoals geformuleerd in het Gespreksverslag, worden behaald en welke activiteiten en/of diensten (hiertoe) worden ingezet;
- Afspraken waar cliënt en de Aanbieder zich aan te houden hebben, zoals onder andere concrete werkafspraken en algemene leveringsvoorwaarden.
- Hoe de Aanbieder zelfredzaamheid van de cliënt stimuleert om de ondersteuning zo zelfstandig mogelijk te organiseren en/of deze met de Gemeenten te ontwikkelen. Eens per week schoonmaken is dus geen automatische inzet. (PvE Eis 14)

Op het uitvoeringsplan hoeft geen handtekening van de client.

Wijzigingen:

Bij verlenging of wijziging(en) in de situatie van de cliënt wordt er door de aanbieder contact opgenomen met de betreffende toegang van de gemeente. Voorbeelden van wijzigingen kunnen zijn; wijzigingen zijn in de gezinssituatie. Hierbij geldt dat het Uitvoeringsplan onderdeel vormt van de evaluatie van de ondersteuning aan Cliënt en kan ook gedurende de toekenning aanleiding zijn om een gesprek aan te gaan over de wijze waarop de ondersteuning aan Cliënt wordt ingezet. Een eventuele verlenging van het toekenningsbesluit door de Gemeente vindt plaats nadat een evaluatie van de indicatie of situatie van de Cliënt heeft plaatsgevonden. De Aanbieder levert de Gemeente daaraan voorafgaand het Uitvoeringsplan digitaal aan. (PvE 16, 19)

Bij beëindiging wordt er, volgens de i-Standaarden, een stop bericht (307-bericht) gestuurd met de reden van beëindiging. (PvE, eis 23)

Pauzeren van Zorg

Het is mogelijk dat door omstandigheden – op verzoek van de client - zorg voor een bepaalde periode niet geleverd moet / kan worden. Hierbij gelden de volgende verschillende handelingswijze:

Woerden en Oudewater

De eigen bijdrage van de cliënt (het wmo-abonnementstarief) kan alleen tijdelijk gestopt worden als er door leveringsproblemen bij de aanbieder een kalendermaand geen zorg geleverd is. De inwoner kan tot maximaal 6 weken nadat de zorg weer gestart is zijn eigen bijdrage terugvragen. De zorg wordt dus niet via het berichtenverkeer door de aanbieder stopgezet.

Montfoort en De Ronde Venen

De Aanbieder schort de zorg op en hervat deze in overleg met de cliënt. De indicatie wordt niet opgeschort i.v.m. de administratieve last hiervan. De Aanbieder dient, net als bij de andere gemeente, de facturatie te stoppen tot de zorg weer hervat wordt.

Stichtse Vecht

Om de eigen bijdrage CAK tijdelijk te kunnen onderbreken is een 307 code 20 nodig; deze melding moet door de aanbieder afgegeven worden. Na 8 weken stop volgt overleg met inwoner door aanbieder. Die bepaalt of inwoner (tijdelijk) op wachtlijst wordt teruggeplaatst. Aanbieder blijft tijdens de stop periode wel aanspreekpunt voor inwoner.

Annuleren / No show

Voor de onderstaande situaties:

- Als een client binnen 24 uur voor de zorg de afspraak annuleert of;
- De cliënt annuleert langer dan 24 uur van te voren de afspraak tot zorg afzegt of;
- Er is sprake van 'no show' (hulp staat voor dichte deur)
geldt voor de gemeenten de volgende handelingswijze:

Voor het afmelden en annuleren van zorg mag de door de Aanbieder hierover gehanteerde richtlijnen toepassen. Uitzonderingen hierop zijn overmacht. Bij no show geldt in principe hetzelfde, waarbij wij wel rekening willen houden met de (on) mogelijkheden van de met name psychisch kwetsbare inwoners. De Aanbieder stelt de Gemeente altijd op de hoogte bij 'no show', zodat de Gemeente op de hoogte blijft of een cliënt zorg ontvangt. Hierbij is er sprake van een meldingsplicht. Indien 'no

show' meer dan één keer voorkomt verwacht de Gemeente dat de Aanbieder met de toegang in contact treedt. Zonder vooraf in overleg te gaan met de Gemeente, mag bij 'no show' niet gefactureerd worden aan de cliënt (inwoner).

Overlijden

Vanuit het BRP ontvangt de gemeente een melding van overlijden. Indien een cliënt overlijdt, dan heeft de Aanbieder een meldingsplicht bij de Gemeente zoals beschreven is bij 'no show'. Wanneer de inwoner overlijdt en een huisgenoot die een ondersteuningsbehoefte heeft achterblijft, wordt de Huishoudelijke Hulp gedurende 4 (vier) weken na de datum van overlijden worden voortgezet. Zo heeft de achterblijvende huisgenoot 4 (vier) weken de tijd om de hulp op een andere manier te organiseren en/of de (veranderde) maatwerkvoorziening op zijn/haar naam te kunnen laten zetten.

Voor gemeente Stichtse Vecht geldt een termijn van 6 (zes) weken gehanteerd. Hierbij geldt ook dat de situatie opnieuw onderzocht wordt en er indien nodig de indicatie op naam wordt gezet van de inwoner die achterblijft die nog een gelijke ondersteuningsbehoefte heeft.

Gegevensuitwisseling

Onder verwijzing naar het Programma van Eisen, eis 3 en 4, is er de volgende behoefte: Graag willen we betere gegevensuitwisseling tussen de Gemeenten en de Aanbieder voordat de hulp start. Een ontwikkelopgave is daarom dat de Gemeenten en de Aanbieder gezamenlijk uitwerken welke informatie uit het verslag dat relevant is voor Maatwerkvoorziening HH ter beschikking wordt gesteld aan de Aanbieder. Het gehele Gespreksverslag kan door de Aanbieder worden opgevraagd bij Cliënt.

- Voor het delen van informatie geldt voor de gemeenten de volgende handelingswijzen: Het gespreksverslag ligt zoals aangegeven bij de Cliënt. Indien de Cliënt toestemming geeft kan er telefonisch informatie ingewonnen worden bij de toegang.
- Via het 301-bericht, volgens het berichtenverkeer, kan er informatie worden toegevoegd aan het bericht. Het is de verantwoordelijkheid van de Aanbieder om naar die opmerkingen te kijken.

Centrale wachtlijst

De gemeenten Woerden, Montfoort, De Ronde Venen en Stichtse Vecht werken momenteel met een centrale wachtlijst voor Huishoudelijke Hulp. Deze centrale wachtlijst is toegankelijk voor de medewerkers van de gemeenten en voor medewerkers van de gecontracteerde aanbieders voor Huishoudelijke Hulp. Per gemeente (perceel) is er een aparte centrale wachtlijst. Hoe werkt de centrale wachtlijst:

- 1) Consulenten plaatsen inwoners op de centrale wachtlijst. Hierbij geven ze datum beschikking op, om hoeveel uur het gaat, of er sprake is van spoed. Afhankelijk van de centrale wachtlijst kan er aangegeven worden of er huisdieren aanwezig zijn, of er binnen gerookt worden of er een voorkeuraanbieder is en of er dagen zijn dat de inwoner echt niet kan.
- 2) Als aanbieder beschikbaarheid heeft binnen een gemeente kijkt hij eerst of er een inwoner met spoed op de wachtlijst staan.
 - a) Spoed: Aanbieder pakt altijd eerst de inwoner(s) met een label spoed op, ongeacht op welke plaats deze inwoner staat op de wachtlijst. Staan er meerdere inwoners met spoed op dan wordt de inwoner die als eerste op de wachtlijst staat opgepakt.

- b) Geen spoed: Indien er geen inwoners staan met het label Spoed, pakt de Aanbieder de bovenste op de wachtlijst waarbij nog geen zorgaanbieder bij staat.
- 3) Zorgaanbieder zet in de centrale wachtlijst bij de inwoner die aan de beurt is zijn organisatiennaam + startdatum
- 4) Gemeenten sturen een 301 bericht zodra zorgaanbieder bekend is.

Nb. Aanbieders mogen verder niks verschuiven of aanpassen in het document. Indien er aanpassingen gewenst zijn of kan de aanbieder dit melden bij beleidsmedewerker van de betreffende gemeente. De werkinstructie is ook bijgevoegd als tabblad in de centrale wachtlijst.

Toegang tot de centrale wachtlijst

De digitale omgeving van de centrale wachtlijst is belegd bij de Gemeente De Ronde Venen. Dit betekent dat zij medewerkers van de zorgaanbieders lid kunnen maken van de centrale wachtlijst HH. Indien er vragen zijn omtrent het lid worden van de wachtlijst, dient u te mailen naar de medewerkers van de ICT-afdeling via fbsd@derondevenen.nl.

Als de medewerker wordt toegevoegd aan de centrale wachtlijst krijgen zij automatisch een link dat ze zijn toegevoegd. Tevens ontvangen zij een mail van De Ronde Venen met een werkinstructie/handleiding hoe je kan inloggen op de centrale wachtlijst. Zijn er problemen met de inlog kunnen ze contact opnemen met de De Ronde Venen. Zij zullen regelmatig checken of de medewerker nog in dienst is, door zo nodig een mail te sturen. De Ronde Venen verwacht van de zorgaanbieders HH dat ze doorgeven als een medewerker uit dienst is, zodat de ledenlijst up-to-date blijft.

Spoedprotocol

Bij spoed- en crisissituaties accepteert en levert de Opdrachtnemer onverwijld, waarbij door de Opdrachtgever wordt bepaald of sprake is van spoed of crisis. De volgende criteria wordt gehanteerd als het gaat om spoed:

- Wanneer iemand ongeneeslijk ziek is en nog een beperkte levensverwachting heeft;
- Wanneer iemand door de (transfer)verpleegkundige uit het ziekenhuis is doorverwezen;
- Wanneer er grote kans is op vervuiling of wanneer er al sprake is van grote vervuiling.

(PvE, is 6)

Spoodsituaties worden niet opgenomen op de centrale wachtlijst, maar worden afgehandeld middels de bovengenoemde eis.

In de praktijk wordt in het geval van spoed alle aanbieders benaderd om te kunnen volgen met de spoedvraag. Binnen 24 uur wordt gereageerd door alle aanbieders of er al dan niet binnen 7 (zeven) dagen geleverd kan worden.

Indien er geen match tussen aanbieder en cliënt ontstaat gaat de Gemeente in gesprek met alle aanbieders om met elkaar in gesprek te raken. Uitsluitend de Gemeente kan reeds bestaande beschikkingen aanpassen om ruimte te creëren voor een beschikking t.b.v. een spoed situatie.

Social Return

Op deze opdracht is Social Return van toepassing. Voor dit project is bepaald dat Opdrachtnemer 3% (drie procent) van de jaarlijkse omzet voor de opdracht moet inzetten voor Social Return. Voor het eerste contractjaar geldt dat dit percentage is gebaseerd op een gezamenlijke inschatting voor het komende jaar en wordt bij overschrijding in het tweede jaar deze overschrijding in mindering op de Social Return verplichting bij Opdrachtnemer gebracht. Bij de opvolgende jaren betreft het 3% (drie procent) van de omzet van het voorgaande jaar.

Opdrachtnemer dient na aanmelding contact op te nemen met:

- Ferm Werk voor Woerden, Oudewater en Montfoort;
Contactpersoon Martijn Ter Haar
Email: Socialreturn@fermwerk.nl
- voor Stichtse Vecht;
Email: volgt nog
- Het Werkcentrum voor De Ronde Venen.
Contactpersoon: Jan Rozendaal
Email: j.rozendaal@derondevenen.nl

(PvE, Eis 35)

Indien een aanbieder zich voor meerdere percelen heeft ingeschreven, kiest de aanbieder één partij waarmee in samenspraak wordt afgestemd hoe de aanbieder invulling gaat geven aan Social Return en naar wie zij de verantwoordelijkheid af leggen.

Afronding uurtarief

Het uurtarief is met ingang van de overeenkomst vastgesteld op €32,85. Dit is omgerekend €0,5475 per minuut. Het afgeronde tarief per minuut is daarmee €0,55, waardoor het uurtarief hoger uitkomt dan €32,85. De Gemeenten hanteren hierin de volgende lijn: de afronding valt door indexatie de ene keer in het voordeel uit van de Gemeente en de andere keer voor de Aanbieder. Hierin zijn de Gemeenten niet voornemens om het verschil terug te vorderen of te compenseren.