

**Werkafsprakenboek
Maatwerkvoorziening Begeleiding
Dongemond gemeenten 2019**

Versie januari 2024

Inleiding

Voor u ligt het Werkafsprakenboek, behorende bij de overeenkomst voor de Maatwerkvoorziening Wmo Begeleiding 2019 Open House. Dit document is een praktische uitwerking van de overeenkomst, het is een set van nadere afspraken met betrekking tot de uitvoering.

Het Werkafsprakenboek is een dynamisch document dat door de ervaringen in de praktijk tussentijds aangepast kan worden.

Inleiding.....	2
ZORGINHOUDELIJK.....	4
1. Beschikking.....	4
2. Ondersteuningsplan en gedeeld ondersteuningsplan	6
3. Evaluatie op cliënt niveau.....	7
4. Gemeentelijke contactpersonen voor ondersteuningsplan en evaluatie	7
5. Tarieven	8
6. Vervoer.....	9
7. Spoed	9
8. Bereikbaarheid.....	9
9. Nooddiensten	9
10. No show	10
11. (Tijdelijk) niet leveren	10
12. Weigeringsgronden	10
13. Termijnen en doorlooptijden (zie stroomschema)	11
14. Aanvulling kosten door cliënt aan Aanbieder	11
15. Eigen bijdrage cliënt.....	11
16. Herindicaties.....	11
17. Jeugd overgang naar Wmo.....	12
18. Overgang WLZ.....	12
19. Uitzonderingen m.b.t. eisen aan medewerkers.....	12
20. Toegang gemeenten	13
ADMINISTRATIEF.....	14
21. iWmo.....	14
22. Declaratie	15
23. Overlijden, verhuizen, andere Aanbieders en nieuwe indicaties.....	15
24. Gemeentelijke contactpersonen voor declaratie.....	16
25. Declaratie per maand.....	16
26. Productieverantwoording.....	16
CONTRACTMANAGEMENT	18
MELDPUNT TOEZICHT.....	18
BIJLAGEN.....	19
Bijlage 1: Beknopt Ondersteuningsplan.....	19
Bijlage 2: Stroomschema.....	20

ZORGINHOUDELIJK

1. Beschikking

Een beschikking is een besluit van de gemeente op een aanvraag van een inwoner om in aanmerking te komen voor een maatwerkvoorziening Begeleiding.

Indien uit het keukentafel gesprek, tussen gemeente/indicatiesteller en cliënt, blijkt dat er een maatwerkvoorziening begeleiding nodig is, geeft de gemeente een Wmo-beschikking af. Deze wordt per post naar de cliënt gestuurd. In deze beschikking wordt minimaal het volgende opgenomen.

- NAW-gegevens cliënt
- Afgiftedatum beschikking
- Einddatum beschikking
- De wijze van levering (PGB, of Zorg in natura)
- Intensiteit van de te leveren ondersteuning in waakvlam, licht, midden of zwaar, conform de overeenkomst
- Eén of meer resultaatgebieden :
 - a) Sociaal en persoonlijk functioneren
 - b) Huishoudboekje op orde
 - c) Zelfzorg en gezondheid
 - d) Regie bij het voeren van een huishouden
 - e) Hebben van een zinvolle daginvulling
 - f) Ontlasten van de mantelzorger (waaronder kortdurend verblijf)

Omschrijving bovenstaande resultaatgebieden:

- Sociaal en persoonlijk functioneren: Deze begeleiding is gericht op het sociaal en persoonlijk functioneren in dagelijkse leefsituaties en het hebben van een gezond sociaal netwerk. Het gaat hierbij onder andere om ondersteuning gericht op structuur/regievoering of praktische vaardigheden op sociaal en persoonlijk vlak.
- Huishoudboekje op orde: Deze begeleiding is gericht op het op orde hebben van de administratie en het kunnen omgaan met geld. Hierbij gaat het onder andere om ondersteuning gericht op structuur/regievoering of praktische vaardigheden op financieel-administratief vlak. Wanneer er sprake is van schuldenproblematiek is de begeleiding gericht op signaleren, stabiliseren en waar nodig toeleiden naar voorliggende voorzieningen.
- Zelfzorg en gezondheid: Deze begeleiding is gericht op het kunnen uitvoeren en plannen van handelingen op het gebied van zelfverzorging, medicatie, en algemene dagelijkse levensbehoeften. Het gaat hierbij onder andere om ondersteuning gericht op het aansturen van en toezicht houden op de persoonlijke verzorging van cliënt en het nakomen van afspraken met Aanbieders.
- Regie bij het voeren van een huishouden: Deze begeleiding is gericht op het kunnen plannen en structureren van belangrijke taken in het huishouden. Het gaat hierbij onder andere om zaken als het schoonhouden van het huis, het doen van de was- of strijk - waar voorliggende oplossingsmogelijkheden niet afdoende zijn -, de zorg voor de kinderen, het doen van boodschappen en / of het bereiden van maaltijden.
- Hebben van een zinvolle daginvulling: Deze begeleiding is gericht op het hebben van een dagelijkse en wekelijkse structuur waarbij het behouden en/of ontwikkelen van vaardigheden centraal staat. Hier gaat het onder andere om ondersteuning waarbij cliënten deelnemen aan activiteiten voor invulling van de dag of als opstap naar doorontwikkeling van arbeidsmatige vaardigheden.
- Ontlasten van de mantelzorger (waaronder kortdurend verblijf): Deze begeleiding is gericht op het mogelijk maken en volhouden van mantelzorg.

Indien door de Aanbieder georganiseerd vervoer nodig is, wordt dit in de beschikking aangegeven. Ook wordt aangegeven of het rolstoelvervoer, of gewoon vervoer betreft. Dit wordt bepaald in het keukentafelgesprek. Bij wijzigingen neemt Aanbieder contact op met de gemeente/indicatiesteller.

Gemeente stelt de Aanbieder op de hoogte van de afgifte van een indicatie middels een WMO301-bericht. Mocht de Aanbieder van mening zijn dat de cliënt absoluut niet op zijn of haar plaats is bij de Aanbieder naar keuze, dan wordt de casus niet teruggelegd bij de gemeente, totdat er een andere Aanbieder is gevonden. De eerste Aanbieder heeft de verplichting om een andere Aanbieder te vinden voor de cliënt, mocht dit nodig zijn.

Gemeenten nemen resultaatgebieden op in de beschikking en bepalen ook welke doelen behaald moeten worden. Aanbieders hebben de vrijheid om zelf samen met de cliënt te bepalen wat ze concreet gaan doen om de door de gemeente geformuleerde resultaten te bereiken. Aanbieders verantwoorden het bereiken van die doelen, niet de inzet van de uren. De gemeente betaalt op basis van de indicatie Waakvlam, Licht, Midden of Zwaar. Anders gezegd: voorcalculatie is nacalculatie. De gemeenten hebben dus geen registratie of rapportage nodig van het aantal ingezette uren. Als blijkt dat er meer of minder eenheden nodig zijn om de resultaten te behalen, informeert de Aanbieder de gemeente daarover. Een onderbouwing van deze bevindingen is dan nodig en Aanbieder levert deze onderbouwing aan bij de gemeente.

Categorie Waakvlam

Waakvlam begeleiding is gericht op het in beeld houden en het monitoren van kwetsbare cliënten en het voorkomen dat escalatie plaatsvindt. Ondersteuning af en toe/op afroep, 'de vinger aan de pols' houden om zelfredzaamheid te verbeteren, te stabiliseren dan wel terugval in de zelfredzaamheid te voorkomen, opdat voor de cliënt en het sociaal netwerk duidelijk is waar men terecht kan bij risico op terugval. Bij deze categorie is geen sprake meer van het behalen van geformuleerde resultaten.

Categorie Licht

Onder categorie Licht vallen cliënten die veelal zelfstandig wonen en ondersteuning nodig hebben om thuis te kunnen blijven wonen en/of om te participeren in de samenleving. De ondersteuning bestaat gemiddeld uit 0 tot en met 4 eenheden per week en is gericht op het behalen van de resultaten die in de beschikking staan beschreven.

Categorie Midden

De cliënt die in deze categorie valt is afhankelijk van hulp om zelfstandig te kunnen wonen of om te kunnen participeren. De ondersteuning bestaat gemiddeld uit meer dan 4 tot en met 10 eenheden per week en is gericht op het behalen van de resultaten die in de beschikking staan beschreven.

Categorie Zwaar: offerte

Bij Zwaar wordt gewerkt op offertebasis. Gemeente vraagt 1 of meerdere offertes op. In overleg met de cliënt wordt door de gemeente bepaald aan welke Aanbieders worden gevraagd een offerte uit te brengen. De betreffende Aanbieders baseren de offerte op de geformuleerde resultaten en onderliggende documenten, zoals onderzoeksverslagen.

Het centrale uitgangspunt is dat ook in de categorie Zwaar de zorginstellingen de vrijheid moeten hebben om op basis van de eigen deskundigheid, zorg te organiseren. Uitgangspunt is een uurtarief van € 52,61. Als er noodzaak is voor een hogere gekwalificeerde ondersteuner, moet dit blijken uit de offerte waarin dit met deugdelijke argumenten is onderbouwd.

De wijze waarop de offerte wordt opgesteld is aan de Aanbieders. Er wordt geen voorgeschreven format gebruikt. Na acceptatie van de offerte wordt het definitieve offertebedrag bevestigd in het WMO301-bericht (start zorg).

Persoonlijke relatie tussen Aanbieder of medewerker van Aanbieder met cliënt

Als de Aanbieder of medewerker van een Aanbieder een persoonlijke relatie heeft met de cliënt ten behoeve van het begeleidingstraject, dan dient dit voordat het begeleidingstraject start bij de gemeente gemeld te worden. Dit kan gevolgen hebben voor de toe te wijzen indicatie.

Proefdag(deel) op dagbesteding

Indien Aanbieder van mening is dat cliënt een dag(deel) op proef kan meedraaien op de dagbesteding, dan is dat mogelijk. Echter, dit kan niet worden gedeclareerd.

2. Ondersteuningsplan en gedeeld ondersteuningsplan

Het ondersteuningsplan wordt door de cliënt en Aanbieder opgesteld en is een hulpmiddel bij het maken, realiseren en evalueren van afspraken over de te leveren ondersteuning. Uitgangspunt is de door de gemeente opgestelde beschikking (in Oosterhout: Plan van Aanpak), met daaraan gekoppeld een bekostiging.

In het ondersteuningsplan is vastgelegd welke specifieke afspraken er zijn tussen cliënt en Aanbieder. De Aanbieder beschrijft in het integraal opgestelde ondersteuningsplan SMART resultaten/doelen en de daarbij behorende activiteiten, frequentie, evaluatiemomenten. 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 Dongemond gemeenten hanteren geen vast format, de Aanbieder mag zijn eigen format gebruiken.

In het ondersteuningsplan dient minimaal het volgende te staan:

- Algemene gegevens: Aanbieder, naam en contactgegevens begeleider, wijze waarop cliënt/netwerk hierbij betrokken zijn en datum waarop het plan is opgesteld;
- De te behalen doelen / resultaten met betrekking tot de ondersteuning, vormgegeven in een realistisch tijdspad;
- Een korte inhoudelijke beschrijving van de ondersteuning (activiteiten en frequentie);
- Begin- en einddatum van de ondersteuning;
- Wie is voor de verschillende onderdelen van de ondersteuning verantwoordelijk, op welke wijze vindt afstemming tussen meerdere Aanbieders plaats en wie kan de cliënt op afstemming aanspreken;
- Met welke frequentie en onder welke omstandigheden gaat de Aanbieder de ondersteuning in samenspraak met de cliënt evalueren en actualiseren;
- Meting van cliëntwaardering;
- Ondertekening of digitale ondertekening door cliënt en Aanbieder. De ondertekening dient zichtbaar te zijn voor de gemeente.

De Aanbieder stuurt het ondersteuningsplan (of een beknopte versie) binnen 20 werkdagen na start zorg bericht terug naar de Gemeente/indicatiesteller. Als daarvoor toestemming van de cliënt nodig is, dan is het te taak van de Aanbieder om dat te organiseren. De Gemeente heeft het ondersteuningsplan nodig om inzicht te hebben in de soort en omvang van de ondersteuning, inclusief de mate van zelfredzaamheid. Daarnaast is het ondersteuningsplan nodig voor de verantwoording van de geleverde zorg en het meten van de te behalen resultaten.

Er kan gekozen worden om enkel een Beknopt Ondersteuningsplan naar de gemeente te sturen. In Bijlage 1 is het format voor het Beknopt Ondersteuningsplan terug te vinden.

Onder start zorg wordt verstaan de datum waarop de structurele ondersteuning begint. Dit mag de datum van de intake zijn, mits de structurele begeleiding begint binnen twee weken na de intake. Duurt dit langer en is er toch een 305-bericht gestuurd dan dient er een stopbericht gestuurd te worden. Er kan dan een nieuw startbericht gestuurd worden op de dag dat de ondersteuning start. Vanaf deze startdatum mag er pas gedeclareerd worden.

Voor de klasse Waakvlam is een ondersteuningsplan niet nodig, wel stuurt de Aanbieder minimaal 1x per jaar een korte evaluatie of, indien einde indicatie korter dan een jaar is, bij het einde van de indicatie.

Als de zorgintensiteit hoger is dan geïndiceerd, maar wel binnen de eenheden valt, zorgt de Aanbieder voor een onderbouwing hiervan. Bijvoorbeeld: als een inwoner 3 dagdelen naar de dagbesteding gaat, waarbij zeer gespecialiseerde ondersteuning nodig is (complexe situatie) dan kan het in trede midden vallen, mits de Aanbieder dit goed onderbouwt.

Op- en afschalen

Er is sprake van flexibiliteit binnen de intensiteit van een indicatie. Het kan echter ook voorkomen dat er afgeschaald of opgeschaald dient te worden naar een andere klasse. De Aanbieder is verplicht in dat geval contact op te nemen met de gemeente en te onderbouwen waarom op- of afschaling nodig is.

Hoofd- en onderaannemerschap

Door Aanbieder kan een onderaannemer worden ingeschakeld, bijvoorbeeld omdat de Aanbieder alleen niet kan voorzien in de ondersteuning die nodig is om het resultaat te behalen, of tijdelijk onvoldoende capaciteit heeft om de ondersteuning te bieden.

De Aanbieder aan wie de opdracht is verstrekt als hoofdaannemer is ten alle tijden eindverantwoordelijk. De declaratie dient te worden ingediend door de hoofdaannemer die vervolgens met zijn onderaannemer(s) voor verrekening zal zorgen. Hoofdaannemer is aanspreekbaar op het totale ondersteuningsplan.

3. Evaluatie op cliënt niveau

In het ondersteuningsplan worden de resultaatgebieden vanuit de beschikking overgenomen. Het ondersteuningsplan heeft dezelfde looptijd als de duur van de indicatie. Binnen deze looptijd van de beschikking moet het resultaat behaald worden. 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. Dit wordt vastgelegd in het ondersteuningsplan. De verantwoordelijkheid van het tijdig aanleveren van de evaluatie (vormvrij) ligt bij de Aanbieder. De gemeente ontvangt een afschrift van de evaluatie. De Aanbieder zorgt voor de toestemming van de cliënt daarvoor. De bevindingen van de evaluatie worden opgenomen in het dossier van de cliënt bij de Aanbieder en bij de gemeente.

Een tussentijdse evaluatie wordt gehouden om te bezien hoe het staat met de te behalen resultaten. Ook kan er, op aangeven van de cliënt, zijn omgeving of de Aanbieder, geëvalueerd worden. Op basis van de resultaten van de evaluatie kan het ondersteuningsplan worden bijgesteld. Ook kan een evaluatie ervoor zorgen dat de indicatie wordt gewijzigd (op / afschalen) of dat de indicatie naar een andere Aanbieder overgaat.

Wanneer de indicatie overgaat naar een andere Aanbieder, zorgt de eerste Aanbieder voor een warme overdracht. De casus wordt niet teruggelegd bij de gemeente, totdat er een andere Aanbieder is gevonden. De eerste Aanbieder heeft de verplichting om een andere Aanbieder te vinden voor de cliënt, mocht dit nodig zijn.

Niet alleen de evaluatie-frequentie kan verschillen, ook de wijze van evalueren kan verschillen, dit is vormvrij. Aanbieders zijn vrij om onderling hun methodieken uit te wisselen.

De onderwerpen die minimaal in de evaluatie betrokken moeten worden zijn:

- Is het beoogde resultaat behaald? (indien dit niet het geval is, waarom niet?)
- Wat is er gedaan aan ondersteuning?
- Wat heeft het opgeleverd?
- Hoe is het voorliggend veld, mantelzorg en sociaal netwerk betrokken?
- Wat is de cliëntwaardering door de cliënt over de ondersteuning?

De evaluatie kan bijvoorbeeld bestaan uit een verhaal, in een gesprek plaatsvinden of middels een rapport, dit is afhankelijk van de situatie. Dit hoeft niet onderbouwd te zijn met cijfers of gegevens. Het dient wel plaats te vinden in de driehoek, cliënt, Aanbieder en indicatiesteller.

Wanneer blijkt bij een eindevaluatie (afloop indicatie) dat er een nieuwe indicatie benodigd is, kan de eindevaluatie van de 'oude indicatie' tevens het (of een gedeelte van het) nieuwe ondersteuningsplan voor de nieuwe indicatie zijn.

Als blijkt dat gedurende de indicatie de ondersteuning stop gezet kan worden omdat de geformuleerde doelen zijn behaald of omdat de ondersteuning tijdelijk stopgezet wordt, dient er per mail een beknopte toelichting van de reden hiervan gestuurd te worden naar de gemeente.

4. Gemeentelijke contactpersonen voor ondersteuningsplan en evaluatie

De Aanbieder stuurt het ondersteuningsplan en de evaluatie beveiligd toe naar de desbetreffende gemeente. De contactpersonen voor de ondersteuningsplannen en de evaluaties zijn als volgt:

Gemeente	Contactpersoon	Adressering	Telefoonnr.
Altena	Indicerend consulent, indien niet bekend dan afdeling Wmo administratie	wmo@gemeentealtena.nl en indien bekend cc aan de indicerende consulent	0183-516060
Geertruidenberg	Indicerend consulent, indien niet bekend afdeling Wmo	info@geertruidenberg.nl	140162
Drimmelen	Sociaal loket, indien bekend cc naar casemanager	sociaaloket@drimmelen.nl met graag de betreffende casemanager in cc	140162
Oosterhout	Sociaal Team Oosterhout	iscwmo@oosterhout.nl	140162

5. Tarieven

De tarieven 2023 zijn gebaseerd op vier categorieën: Waakvlam, Licht, Midden en Zwaar. Deze tarieven zijn tot stand gekomen door een omrekening van het gemiddeld aantal eenheden naar de vier categorieën. Een eenheid komt overeen met:

- 1 uur individuele begeleiding of
- 1 dagdeel dagbesteding groep of
- bij kortdurend verblijf (logeerfunctie) is 1 etmaal van 24 uur gelijk aan 3 eenheden.

Alle Begeleiding is ingedeeld in de categorieën Waakvlam, Licht, Midden of Zwaar. De tarieven per maand staan in onderstaande tabel. Deze tarieven zijn exclusief eventuele maaltijden. Daarvoor mag de Aanbieder een eigen bijdrage in rekening brengen aan de cliënt.

Klasse	Aantal eenheden	Bedrag per maand
Waakvlam	Gemiddeld 1 eenheid per maand	€ 57,24
Licht	0 tot en met 4 eenheden per week	€ 508,68
Midden	Meer dan 4 eenheden tot en met 10 eenheden per week	€ 1.138,19
Zwaar	Meer dan 10 eenheden per week	Offerte: Basistarief € 52,61 per eenheid

Vervoer wordt door de Aanbieder georganiseerd in die gevallen dat de cliënt daartoe zelf niet in staat is. Het heffen van eigen bijdragen door een Aanbieder voor vervoer naar de dichtstbijzijnde locatie is niet toegestaan. Vervoer wordt afzonderlijk geïndiceerd en gedeclareerd.

Vervoer	€ 6,00 per dag
Rolstoel vervoer	€ 17,95 per dag

6. Vervoer

Afgesproken is dat de gemeente, indien nodig, naast de indicatie, Licht, Midden of Zwaar, ook meteen een vervoersindicatie verstrekt. De Aanbieder declareert vervolgens (naast het vastgestelde bedrag voor begeleiding) het vervoer op basis van de werkelijk gereden ritten. In het WMO301-bericht wordt het maximaal aantal ritten opgenomen. Let wel: alleen de werkelijk gereden ritten mogen worden gedeclareerd. In het indicatiebesluit, zoals dat wordt vastgelegd in het administratieve systeem van de gemeente, wordt bij vervoer opgenomen:

- Categorie Licht: maximaal 20 bezoeken dagbesteding (5 weken x max 4x per week) per maand
- Categorie Midden of Zwaar: maximaal 31 bezoeken dagbesteding (maximaal 31 dagen) per maand

Uitgangspunten voor het afgeven van een indicatie voor vervoer zijn:

- Vervoer is noodzakelijk en kan niet opgelost worden in het eigen sociale netwerk van de cliënt, op eigen kracht van cliënt of met een algemene vervoersvoorziening;
- Indien de cliënt tegelijkertijd met de Begeleiding ook Behandeling op grond van de zorgverzekeringswet krijgt, en voor het vervoer van en naar de locatie op grond van zijn zorgverzekering een reiskostenvergoeding ontvangt, wordt dit gelijk gesteld aan een oplossing in het eigen sociaal netwerk;
- Indien blijkt dat noodzakelijk vervoer niet in het eigen sociale netwerk opgelost kan worden, organiseert de Aanbieder het vervoer. Een Aanbieder kan een cliënt niet weigeren op grond van het feit dat voor de betreffende cliënt georganiseerd vervoer noodzakelijk is;
- De Aanbieder biedt de ondersteuning in principe aan op de voor de cliënt dichtstbijzijnde geschikte, beschikbare locatie;
- Indien de cliënt kiest voor een locatie verder weg, dan zijn de (extra) kosten voor rekening van de cliënt. Het is niet toegestaan om extra kosten bij de cliënt in rekening te brengen voor vervoer van en naar de dichtstbijzijnde locatie;
- Conform het contract voor de deeltaxi kan voor vervoer van en naar de locatie waar de ondersteuning wordt geleverd, geen gebruik worden gemaakt van de deeltaxi.
- Indien tijdens de duur van de indicatie een andere vervoersoplossing gevonden wordt (bijvoorbeeld meerijden met andere cliënten of een OV-training) dient de Aanbieder of cliënt dit te melden aan de Indicatiesteller. De indicatie voor vervoer en vervoersplicht komen dan te vervallen.

7. Spoed

Indien een cliënt met spoed en per direct een maatwerkvoorziening nodig heeft, als er sprake is van niet-uitstelbare zorg, dan dient de Aanbieder de noodzakelijke diensten in verband met de maatwerkvoorziening aan te vangen. De eerstvolgende werkdag meldt de Aanbieder dit aan het wijkteam / indicatiesteller van de gemeente.

De gemeente neemt vervolgens binnen de wettelijke termijn een besluit over de toegang tot de maatwerkvoorziening. De duur van de spoedzorg wordt gemaximeerd door de start- en einddatum op de beschikking.

Negatieve beschikking

Indien door de gemeente geen toegang wordt verleend tot een maatwerkvoorziening en daartoe een negatieve beschikking wordt afgegeven dan kan de Aanbieder de in redelijkheid gemaakte kosten bij de gemeente declareren tot de dagtekening van die beschikking, behalve wanneer de kosten op een andere regeling te verhalen zijn (bijvoorbeeld Wlz of via de zorgverzekeraar). De gemeente doet actief melding aan de Aanbieder van dit besluit.

8. Bereikbaarheid

De gecontracteerde Aanbieders zijn voor gemeente en cliënten tenminste bereikbaar tijdens werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur (fysiek, telefonisch en via e-mail).

9. Nooddiensten

Bij dringende zaken buiten kantoortijden, kunnen een aantal diensten gebeld worden:

112 landelijk alarmnummer voor spoedeisende hulp bij levensbedreigende situaties

0800 2000 Het landelijke telefoonnummer Veilig Thuis (volg de Meldcode)
0800 8013 Crisis Interventieteam voor crisissituatie en/of zorgwekkend gedrag
0900 0767 Sensor, een landelijke organisatie die 24 uur per dag een luisterend oor biedt.
Via Sensor is de crisisdienst van het Algemeen Maatschappelijk Werk te bereiken.
Regionale nummers: Breda (076) 521 84 50. Dordrecht: (078) 6132322.

10. No show

No show betekent dat een cliënt niet komt naar de afgesproken ondersteuning. Bij ambulante begeleiding betekent no show dat de cliënt niet open staat voor contact met de begeleider.

Resultaat

In het ondersteuningsplan wordt een of meerdere te behalen resultaten benoemd. De cliënt bepaalt met de Aanbieder hoe de ondersteuning ingezet wordt om het resultaat te behalen. De hoeveelheid en het soort ondersteuning wordt dus bepaald door de Aanbieder en de cliënt. Als er sprake is van no show, kan het resultaat niet behaald worden. Als een cliënt niet komt, niet open doet of op een andere wijze contact weigert, zoekt de Aanbieder contact met de cliënt en bespreekt de reden voor afwezigheid en onderzoekt hoe de cliënt alsnog de benodigde ondersteuning kan ontvangen. Bij het (langdurig) ontbreken van contact met de cliënt zonder bekende reden, neemt de Aanbieder contact op met de gemeente/indicatiesteller, teneinde na te gaan of de ondersteuning gemist kan worden. Als de Aanbieder vermoedt dat een ernstige situatie zou kunnen ontstaan, wordt de gemeente/indicatiestellers daar onverwijld van op de hoogte gesteld. Incidentele afwezigheid hoeft niet gemeld te worden.

Betaling bij no show

De Aanbieder stelt de gemeente op de hoogte na een structurele no show van 6 weken. De gemeente stopt dan met de betaling. Bij categorie Zwaar geldt dat de gemeente op de hoogte dient te worden gesteld na een structurele no show van 2 weken.

11. (Tijdelijk) niet leveren

Als een Aanbieder drie weken of langer geen ondersteuning levert, stelt hij de gemeente daarvan op de hoogte. Als er een maand lang geen ondersteuning is geleverd, factureert de Aanbieder niet voor deze maand. Bij Klasse Zwaar wordt bij een stop van 2 weken of langer enkel de geleverde ondersteuning gedeclareerd. Dus niet het gehele bedrag van de offert/indicatie per maand.

Voor het tijdelijk niet leveren verwijzen wij u naar artikel 21 van dit werkafsprakenboek (307-bericht).

12. Weigeringsgronden

De Aanbieder verplicht zich contractueel om de opdracht voor het leveren van een maatwerkvoorziening Begeleiding te aanvaarden. Deze verplichting start bij de ontvangst van een 301-bericht van de gemeente.

Als de Aanbieder gegronde redenen heeft om de ondersteuning aan een specifieke cliënt niet te kunnen leveren dan wel stop te zetten, treedt de Aanbieder in overleg met de gemeente/indicatiesteller. De gemeente kan toestaan dat de Aanbieder in die specifieke cliëntsituatie geen ondersteuning gaat verlenen, dan wel de ondersteuning stopzet. Dat kan in ieder geval van toepassing zijn in de volgende situaties:

- Als de opdracht die aan de Aanbieder is verleend niet past binnen de eigen expertise;
- Voortdurende weigering van ondersteuning door de cliënt;
- Ernstig of frequent wangedrag van de cliënt;
- Het door toedoen van naasten van de cliënt ontstaan van ernstige spanningen met de Aanbieder waardoor het voortzetten van een zorgvuldige ondersteuning en verzorging van de cliënt ernstig wordt bemoeilijkt;
- Als vanuit andere wet- en regelgeving (zoals de Zvw) gegronde redenen zijn om de geleverde zorg niet te gaan verlenen dan wel stop te zetten of de cliënt in aanmerking komt voor ondersteuning vanuit een andere regeling (bijvoorbeeld Wlz of Zvw).

De Aanbieder kan aantonen dat voldoende inspanning is gepleegd om de ondersteuning te kunnen starten dan wel voort te kunnen zetten. Als de weigering om ondersteuning te verlenen gegrond is, dient de Aanbieder samen met de gemeente een andere Aanbieder te vinden.

Het weigeren om ondersteuning te verlenen is niet toegestaan als de Aanbieder geen capaciteit beschikbaar heeft. Ook in die situatie heeft de Aanbieder de verplichting om samen met de cliënt en de gemeente een andere passende oplossing te zoeken.

13. Termijnen en doorlooptijden (zie stroomschema)

Doelstelling is een snelle plaatsing van verwezen inwoners in een concrete ondersteuningsaanpak. Concreet betekent dit:

- a) De levering van de maatwerkvoorziening dient binnen 20 werkdagen na het versturen van het toewijzingsbericht (WMO301) door de Gemeente te starten.
- b) Het ondersteuningsplan dient binnen 20 werkdagen na het versturen van het bericht start zorg (WMO305) door de Aanbieder verstuurd te worden aan de Gemeente. Dit is vormvrij.
- c) Indien de levering plaatsvindt ter ontlasting van de mantelzorg dient de levering te starten binnen 10 dagen na het versturen van het start zorg bericht door de Gemeente.
- d) Uitgangspunt is dat er geen wachttijden en wachtlijsten zijn. Aanbieders zorgen voor adequate oplossingen indien er onverwacht een te grote vraag naar ondersteuning ontstaat en treden hierover tijdig in overleg met de inwoners en de gemeente. (N.B. zie Acceptatieplicht in contract).
- e) Toekenning van betaling van de te leveren maatwerkvoorziening kan pas na starten van de levering van de maatwerkvoorziening.

14. Aanvulling kosten door cliënt aan Aanbieder

Een Wmo beschikking voor de maatwerkvoorziening begeleiding heeft betrekking op de ondersteuning die noodzakelijk is om het geformuleerde resultaat (antwoord op de hulpvraag) te bereiken. Waar de cliënt aanvullende wensen heeft t.a.v. zijn ondersteuning (en deze zijn niet strijdig met het te bereiken resultaat) dan zijn deze voor eigen rekening van de cliënt. Te denken valt aan vervoer naar een verder weg gelegen locatie, terwijl een locatie dichterbij het woonadres van de cliënt voldoende is om het resultaat te bereiken of aan het uitoefenen van specifieke hobby's die niet in het reguliere programma passen, op een dagbestedingslocatie. De materiaalkosten van deze hobby zijn dan voor rekening van de cliënt.

De verrekening vindt, zonder tussenkomst van de gemeente, plaats tussen Aanbieder en cliënt.

15. Eigen bijdrage cliënt

De gemeente geeft de indicatie door aan het CAK. Voorcalculatie = nacalculatie, dus instellingen hoeven zelf niets meer door te geven. De kostprijs voor de bepaling van de eigen bijdrage, bepaalt iedere gemeente afzonderlijk. Voor waakvlam geldt dat geen eigen bijdrage in rekening wordt gebracht.

Gemeente is verantwoordelijk voor aanlevering van de juiste gegevens aan het CAK. Dit kan enkel plaatsvinden wanneer Aanbieder de WMO305 en WMO 307-berichten goed en juist invult en terugstuurt naar de gemeente. Deze datum wordt namelijk door gemeenten in acht genomen om de startdatum en einddatum van het innen van de Eigen Bijdrage te bepalen. Contractueel zijn afspraken gemaakt wanneer Aanbieder het WMO305-bericht dient te sturen naar de gemeente.

16. Herindicaties

Bij herindicatie dient de cliënt zelf contact op te nemen met de gemeente/indicatiesteller. Drie maanden voor het aflopen van de indicatie stelt de gemeente de cliënt daarvan op de hoogte.

Tegen het eind van een indicatie stelt de Aanbieder een evaluatie op. Daarin kunnen Aanbieder en cliënt aangeven of voortzetting volgens hen noodzakelijk is. Na onderzoek bepaalt de gemeente of er een nieuwe indicatie afgegeven wordt.

Er vindt geen betaling plaats zonder indicatie.

17. Jeugd overgang naar Wmo

De gemeente zorgt voor een warme overdracht van cliënten die 18 jaar worden. Indien nodig wordt onderzocht of de ondersteuning voortgezet kan worden door één of meerdere voor de Wmo gecontracteerde Aanbieders.

18. Overgang WLZ

De zorg vanuit de Wlz begint op het moment dat de cliënt een indicatiebesluit heeft ontvangen op grond van de Wlz. Om een goede overdracht mogelijk te maken en de zorg vanuit het ontvangende domein te kunnen regelen, is de transitietijd gemaximeerd op 5 werkdagen. Dit betekent dat er nog maximaal 5 dagen worden bekostigd vanuit het domein van waaruit de overgang plaatsvindt. Bij overgang naar de Wlz zal uiterlijk na deze periode de zorg dus worden geregeld en bekostigd vanuit de Wlz en onder verantwoordelijkheid vallen van het zorgkantoor.

Men is zich ervan bewust dat de overgang van Wmo naar Wlz bij een cliënt soms zo geruisloos verloopt, dat gemeente en Dienstverleners dit niet weten. De cliënt is aan zet om te melden bij de gemeente en/of Dienstverlener Wmo 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.

19. Uitzonderingen m.b.t. eisen aan medewerkers

In het contract staan de eisen waaraan zorgverleners moeten voldoen. Naar aanleiding van vragen vanuit de Gespecialiseerde Gezondheidszorg met betrekking tot de eisen die de gemeenten stellen aan medewerkers in het contract, maken de gemeenten de volgende twee uitzonderingen:

1. In het contract wordt gesteld dat iedere medewerker in het bezit moet zijn van een VOG. Bij verschillende GGz instellingen worden bewust ervaringsdeskundige ingezet, waarbij het voorkomt dat zij geen VOG kunnen krijgen door een vergissing uit het verleden vanuit een psychische gedragsbeperking. Juist om deze reden en specifieke kennis en ervaring worden deze medewerkers ingezet. De gemeenten willen graag dat deze mogelijkheid blijft bestaan en kunnen daarvoor een uitzondering maken, na overleg. De Aanbieder blijft altijd verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening en dient daarop actief toe te zien.

2. De opmerking is gemaakt dat met de opleidingseisen die de gemeenten stellen, ervaringsdeskundige medewerkers die door omstandigheden geen MBO-opleiding hebben afgemaakt en werkzaam zijn binnen een GGz instelling, worden uitgesloten. Zij worden in een GGz instelling ingezet met een extra scholing op ervaringsdeskundigheid en zijn betaalde krachten t.b.v. herstel en ervaring bij cliënten. De gemeenten willen graag dat deze mogelijkheid blijft bestaan en kunnen daarvoor een uitzondering maken. De Aanbieder blijft altijd verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening en dient daarop actief toe te zien.

20. Toegang gemeenten

Gemeente Altena		
bezoekadres	Gemeentehuis, Sportlaan 170, 4286 ET Almkerk	maandag tot en met donderdag van 08.30 tot 17.00 uur dinsdag- en donderdagavond van 17.00 tot 20.00 uur vrijdag van 08.30 tot 13.00 uur
telefonisch	OnS Altena 0183-516060 (overdag bereikbaar)	maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur
mailadres	wmo@gemeentealtena.nl	
postadres	Postbus 5, 4286 ZG Almkerk	
contactformulier	https://gemeentealtena.nl/	

Gemeente Geertruidenberg		
bezoekadres	Gemeentehuis, Vrijheidstraat 2, Raamsdonksveer	Dagelijks van 8.30 – 13.00 uur en woensdag van 14.00 – 17.00 uur
telefonisch	14 0162	
mailadres	info@geertruidenberg.nl	
postadres	Postbus 10.001, 4940 GA Raamsdonksveer	
contactformulier	www.geertruidenberg.nl	

Gemeente Drimmelen		
bezoekadres	Gemeentehuis, Park 1, Made	maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur - 12.30 uur
telefonisch	140162	maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur – 17.00 uur
mailadres	gemeente@drimmelen.nl	
postadres	Postbus 19, 4920 AA Made	
contactformulier	www.drimmelen.nl	

Gemeente Oosterhout		
bezoekadres	Sociaal Team Oosterhout: Slotjesveld 1, Oosterhout	Alleen op afspraak Maandag t/m woensdag: 9.00 tot 17.00 uur Donderdag: 9.00 tot 20.00 uur Vrijdag: 9.00 tot 12.00 uur
telefonisch	140162	
mailadres	sociaalteam@oosterhout.nl	
postadres	Postbus 10150, 4900 GB Oosterhout	
contactformulier	www.oosterhout.nl	

ADMINISTRATIEF

21. iWmo

Het digitale berichtenverkeer tussen gemeenten en zorginstellingen verloopt op basis van de iWmo via een gegevensknooppunt.

De 4 Dongemond gemeenten hanteren allen dezelfde iWmo productcodes:

02000 waakvlam
02100 licht cliënten (stuks)
02200 middel cliënten
02300 zwaar cliënten

08004 individueel rolstoelvervoer
08005 individueel vervoer

Aanmelden gebeurt door verzending van een WMO301-bericht (opdracht nieuwe cliënt) door de gemeente.

Onder start zorg wordt verstaan de datum waarop de structurele ondersteuning begint. Dit mag de datum van de intake zijn, mits de structurele begeleiding begint binnen twee weken na de intake. Duurt dit langer en is er toch een 305-bericht gestuurd dan dient er een stopbericht gestuurd te worden. Er kan dan een nieuw startbericht gestuurd worden op de dag dat de ondersteuning start. Vanaf deze startdatum mag er pas gedeclareerd worden.

Let wel: het WMO305-bericht dient op de juiste datum verstuurd te worden. De gemeenten gebruiken deze datum om de afspraken met betrekking tot de doorlooptijd te toetsen en per deze datum ontvangt de cliënt de rekening voor de Eigen Bijdrage.

Wanneer door Aanbieder een 307-bericht als tijdelijke stop wordt gestuurd en er is nog actie nodig vanuit de gemeente of er zijn bijzonderheden, dan stelt Aanbieder de gemeente/indicatiesteller hiervan op de hoogte. Dit gebeurt gelijk met het sturen van het 307-bericht en mag per mail of telefonisch.

De einddatum van een voorziening dient 1 dag na de datum van het 307 bericht te liggen. Bij verhuizing en overlijden hoeft er geen WMO307-bericht te worden verstuurd.

Na een WMO307-bericht wordt een WMO301-bericht gestuurd (eind-WMO301, echter er is geen verschil met een start-WMO301).

Het bericht WMO315, WMO316 en WMO317 wordt niet gebruikt. Er wordt wel gebruik gemaakt van WMO307 berichten.

In plaats van een WMO317-bericht "verzoek om wijziging" dient de huidige werkprocedure te worden gevolgd, middels een tussentijdse evaluatie, welke u terug kunt lezen in de tweede alinea van artikel 3. Wanneer een gemeente toch een WMO317 ontvangt, zal deze worden afgewezen middels een WMO319-bericht.

Er wordt gewerkt met een 323-declaratiebericht.

Berichten en declaraties van Begeleiding dienen apart van Huishoudelijke Ondersteuning te worden verstuurd.

Gemeenten moeten in de iWmo door middel van hun CBS-code worden vermeld.

Gemeente	CBS-code
Altena	1959

Geertruidenberg	0779
Drimmelen	1719
Oosterhout	0826

Aanmelding bij Vecozo

Om via de iWmo te kunnen declareren, moet de Aanbieder zijn aangesloten bij Vecozo. Het is gewenst dat alle Aanbieders controleren of hun rechten bij Vecozo volledig zijn. Voor het onderdeel declaratieverkeer is namelijk een afzonderlijke aanmelding vereist.

Declareren van gebroken maanden

Hiervan is sprake als tijdens een maand de indicatie verandert, bijvoorbeeld van licht naar midden. Hier spreken we het volgende over af:

Bij verandering van de indicatie binnen een maand mag de Aanbieder het hoogste tarief declareren over de gehele maand.

Voor categorie Waakvlam, Licht en Midden mag er altijd een volledige maand worden gedeclareerd, ook al start of eindigt de zorg middenin een maand. Voor categorie Zwaar geldt dat bij start of beëindiging zorg midden in een maand, enkel de geleverde zorg in die maand gedeclareerd mag worden.

22. Declaratie

WMO323-bericht (declaratie) is verplicht bij alle 4 gemeenten.

T.a.v. de declaratie gelden verder de volgende regels:

- Bij een reguliere doorloop van het proces, dient declaratie plaats te vinden binnen 30 dagen na afloop van de maand.
- Betaling via een automatische incasso behoort niet tot de mogelijkheden.
- Gemeente betaald enkel aan Aanbieders waaraan de beschikking is toegekend, zodat declaraties van onderaannemers nimmer tot enige verplichting van de gemeente kunnen leiden.
- Bij samenwerkende instellingen dient de declaratie te worden ingestuurd door de organisatie, die de overeenkomst maatwerkvoorzieningen Wmo (behorende bij dit werkafsprakenboek) heeft ondertekend en die het WMO301-bericht heeft ontvangen.
- Er kan alleen worden gedeclareerd als er een geldige beschikking voor de cliënt is.
- Er wordt door de gemeenten niet gewerkt met bevoorschotting.
- Aanbieders moeten declareren via iWmo.
- Declaraties worden binnen twee weken betaald, indien mogelijk en aan alle eisen is voldaan.

23. Overlijden, verhuizen, andere Aanbieders en nieuwe indicaties

Gebroken maanden kunnen ook voorkomen als een cliënt verhuist, overgaat naar een andere Aanbieder of overgaat naar een andere financieringsvorm zoals de Wlz. Ook hier heeft het de voorkeur om de verandering per dag in te laten gaan, maar dat is niet mogelijk. We spreken daarom af, bij verhuizing of overgang naar een andere Aanbieder of financieringsstelsel, dat de oude Aanbieder de laatste maand volledig declareert en dat zelf verrekent met de nieuwe Aanbieder. De nieuwe Aanbieder stuurt dus pas een declaratie naar de gemeente over de eerste volle maand.

Voor categorie Zwaar geldt hierbij dat de oude Aanbieder tot de laatste dag binnen een maand, waarop de zorg daadwerkelijk is geleverd declareert, de nieuwe Aanbieder declareert vanaf de eerste dag binnen een maand dat de zorg is gestart.

24. Gemeentelijke contactpersonen voor declaratie

De contactpersonen voor de inkoop en de adressering van de declaraties zijn als volgt:

Gemeente	Contactpersoon	Adressering declaraties	Telefoonnr.
Altena	Afdeling Wmo administratie	wmo@gemeentealtena.nl	0183-516060
Geertruidenberg	Monique van Heel	m.vanheel@geertruidenberg.nl	0162-579507
Drimmelen	Carla Segeren Connie Verkooijen	cmcsegeren@drimmelen.nl / cverkooijen@drimmelen.nl	0162-690165
Oosterhout	Linda Reuvers / Ebru Ebirtas	fa-isc@oosterhout.nl	0162-489037

25. Declaratie per maand

Er wordt per maand gedeclareerd.

De kopregel van de declaratie dient de begin- en einddatum van de volledige maand te bevatten waarover wordt gedeclareerd.

26. Productieverantwoording

De Dongemond gemeenten maken gebruik van de landelijke modellen omtrent verantwoording en controle van het product WMO-begeleiding. Hierbij zijn de volgende omvangscriteria van toepassing:

Financiële omvang Zorg	Productie-verantwoording*	Controle-verklaring**	Bestuurs-verklaring***
Meer dan 100.000 euro	Ja	Ja	Nee
50.000 – 100.000 euro	Ja	Nee	Ja
Minder dan 50.000 euro	Nee	Nee	Nee

*betreft een conform de landelijke standaard op te stellen productieverantwoording

** betreft een bij de productieverantwoording te verstrekken controleverklaring (conform landelijk controleprotocol)

*** betreft een bij de productieverantwoording te verstrekken bestuursverklaring (schriftelijke verklaring van het bestuur dat de zorgproductie juist, volledig en rechtmatig is gedeclareerd en geleverd)

Aanbieder dient bij de bepaling van de financiële omvang uit te gaan de totale regionale (Dongemond) omvang, deze totale omvang bepaalt in welke staffel Aanbieder als organisatie valt. Aanbieder is zelf verantwoordelijk om de juiste omvang te bepalen over de geleverde Wmo Begeleiding (ZIN). De gemeenten willen uit het landelijk controleprotocol expliciet benadrukken dat iedere afzonderlijke gemeente minimaal in de deelwaarneming meegenomen moet worden. De verdere verklaringen kunnen op regionaal Dongemond niveau worden afgegeven conform landelijk controle protocol, inclusief overzicht per gemeente. Eventuele kosten die verband houden met de controleverklaring zijn voor rekening van de Aanbieder.

De gevraagde productieverantwoording en bestuursverklaring **over het voorgaande jaar** dient **uiterlijk 28 februari van het jaar digitaal per email** aangeleverd te worden via emailadres: contractmanagementwmo.dongemond@wijzinkarel.nl.

De gevraagde productieverantwoording en controleverklaring **over het voorgaande jaar** dient **uiterlijk 31 maart van het jaar digitaal per email** aangeleverd te worden via emailadres:

contractmanagementwmo.dongemond@wijzinkarel.nl .

De stukken hoeven niet via de post aangeleverd te worden. Er wordt vanuit gegaan dat de originele stukken in de eigen administratie van de Aanbieder worden bewaard en daarmee dus beschikbaar zijn, mochten de gemeenten deze later hard copy willen opvragen.

Vershil tussen Productieverantwoording en declaraties

Indien de productieverantwoording niet overeenkomt met de ingediende declaraties, heeft dit de volgende consequenties:

1. In het geval van een negatief verschil (d.w.z. productieverantwoording is lager dan ingediende declaraties) wordt het verschil teruggevorderd.
2. Er dient een gecorrigeerde productieverantwoording te worden aangeleverd, welke passend is bij de bestuursverklaring of accountantsverklaring.

CONTRACTMANAGEMENT

Het contractmanagement voor dit contract wordt verzorgd door het Inkoopbureau West-Brabant in opdracht van de vier gemeenten. Aanbieders en gemeenten kunnen contact opnemen bij vragen, issues en onduidelijkheden met:

contractmanagementwmo.dongemond@wijzijkarel.nl

MELDPUNT TOEZICHT

De wet maatschappelijke ondersteuning 2015 legt gemeenten de taak op om de functie Toezicht te organiseren. De Dongemond gemeenten hebben besloten om deze taak gezamenlijk onder te brengen bij de GGD West Brabant. De vier gemeenten hebben besloten om de directeur Publieke Gezondheid, mevrouw A. van der Zijden, aan te wijzen als toezichthoudend ambtenaar, zoals bedoeld in de Wmo.

In de Wmo is verder bepaald dat de Aanbieder bij de toezichthoudend ambtenaar onverwijld melding doet van iedere calamiteit en elk geweldsincident, die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden. De GGD heeft hiervoor een meldpunt ingericht:

<https://www.ggdwestbrabant.nl/professionals/meldpunt-toezicht-wmo>

De GGD heeft een “*meldprotocol Wmo calamiteit of geweld GGD West-Brabant – Wmo toezicht*” opgesteld. Dit protocol is gericht op instellingen en beschrijft op basis waarvan en hoe zij een melding moeten doen. Het protocol staat eveneens op de hierboven vermelde website.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Beknopt Ondersteuningsplan

Beknopt Ondersteuningsplan (max 1.000 tekens totaal)	
Gegevens cliënt	
Voor- en achternaam	
Geboortedatum	
Adres	
Gegevens Aanbieder	
Organisatie	
Contactpersoon	
Telefoon/ e-mail	
Resultaat	Activiteit(en) en bijbehorende frequentie(s)

Noot:

- Zijn meerdere Aanbieders betrokken bij het behalen van het resultaat? Dan verzamelt de hoofdaannemer alle benodigde informatie bij de onderaannemers. De hoofdaannemer levert het Beknopt Ondersteuningsplan aan.

Bijlage 2: Stroomschema

Zie separaat document