

Werkafspraken Hulp bij het huishouden

Inkoopnetwerk Wmo 2015

Gemeente Katwijk

Januari 2020

INLEIDING

Voor u liggen de werkafspraken behorend bij de deellovereenkomst Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden (HBH).

Gemeenten zijn per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo 2015. Gemeenten moeten er voor zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen door ondersteuning thuis te geven via de Wmo. Gemeenten bieden hiervoor verschillende ondersteuningsvormen en voorzieningen. Eén daarvan is hulp bij het huishouden. De maatwerkvoorziening HBH wordt afgestemd op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een inwoner.

Gemeente Katwijk (gemeente) heeft contracten gesloten met zorg en/of welzijnsaanbieders (aanbieders) voor het leveren van de maatwerkvoorziening HBH in het kader van de Wmo 2015, middels een bestuurlijke aanbesteding.

In deze werkafspraken wordt een nadere uitwerking gegeven van de gemaakte afspraken in de diverse contracten en aanvullende afspraken. De werkafspraken worden in samenspraak tussen de aanbieders en de gemeente opgesteld en kunnen als daar aanleiding toe is worden aangepast, op verzoek van aanbieders en/of gemeente.

De werkafspraken zijn als volgt opgebouwd:

1. Aanbesteding en inkoopnetwerk
2. Contactgegevens
3. Proces
4. Rapportage/managementinformatie
5. Facturering
6. Kwaliteit
7. Evaluatie

BIJLAGE 1. Uitleg iWmo

BIJLAGE 2. Productcodes iWmo

1. AANBESTEDING EN INKOOPNETWERK

Voor de uitvoering is een deellovereenkomst gesloten: een overeenkomst voor het leveren van de Maatwerkvoorziening HBH. Deze is ingegaan op 1 oktober 2017 en geldt voor onbepaalde tijd.

De deellovereenkomst is tot stand gekomen middels een structuur van bestuurlijk aanbesteden. Hiervoor is de Overeenkomst voor een Communicatie-, Overleg- en Besluitvormingsstructuur (COB-overeenkomst) gesloten. Deze is op 12 april 2017 opengesteld. Het is niet mogelijk deel te nemen aan een deellovereenkomst zonder ook deel te nemen aan de COB-overeenkomst. De COB-overeenkomst loopt voor onbepaalde tijd.

Gedurende de looptijd kunnen nieuwe aanbieders zich 1 keer per jaar, uiterlijk op 31 mei, aanmelden bij het inkoopnetwerk. Toetreding geschiedt jaarlijks op 1 juli.

2. CONTACTGEGEVENS

Gemeente Katwijk

Bezoekadres: Gemeente Katwijk, Koningin Julianalaan 3, 2224 EW, Katwijk ZH

Correspondentieadres: Postbus 589, 2220 AN, Katwijk ZH

Contactpersonen: Anja de Roode en Caroline van Tongeren. Emailadres:

contractbeheerwmo@katwijk.nl

Aanbieders

Op de website www.katwijk.nl onder <https://www.katwijk.nl/werk-en-inkomen/ondernemen/inkoop-en-aanbesteding/contracten-hulp-bij-het-huishouden/> staat een bijgewerkt overzicht van alle aanbieders, inclusief contactgegevens.

3. PROCES

Voor klanten voor de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden (eventueel na een herindicatie) is het proces als volgt:

a. Hulpvraag klant

- De klant meldt zich bij de gemeente via een meldingsformulier. Hierin wordt melding gemaakt van een ondersteuningsvraag.
- De hulpvraag wordt beoordeeld door de gemeente. Er wordt met de klant besproken in welke mate er ondersteuning nodig is en welke oplossingen er zijn. Er wordt bepaald of de klant over voldoende eigen kracht beschikt, of en hoe het sociale netwerk in staat is een bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid en participatie van de klant, of algemene voorzieningen voorhanden zijn of een aanbod van gemeente dient plaats te vinden in de vorm van een maatwerkvoorziening.

b. Arrangement/toegang

- De gemeente stelt een "Arrangement" van het gesprek op voor de klant. Dit is een voor de klant opgesteld afsprakenkader over de inzet van de klant, zijn sociaal netwerk, algemene voorzieningen en/of maatwerk om de klant zo zelfredzaam mogelijk te laten zijn. Als de gemeente een besluit (beschikking) heeft afgegeven, kunnen aanbieders hulp bij het huishouden gaan aanbieden. In het besluit staat opgenomen om welke resultaten (en bijbehorende werkzaamheden) het gaat:
 - arrangement 1 (overname van de licht en/of zwaar huishoudelijke werkzaamheden)
 - arrangement 2 (arrangement 1 aangevuld met de wasgoedverzorging)
 - arrangement 3 (overname van de regie bij overname van de lichte en/of zware huishoudelijke werkzaamheden en/of de wasgoedverzorging);

in aanvulling op bovenstaande arrangementen of zelfstandig kunnen resultaten op uurbasis geïndiceerd worden

- resultaten op uurbasis, daaronder vallen een of meerdere van deze werkzaamheden:
 - het realiseren van een (tijdelijk) hoger niveau van hygiëne of schoonmaak
 - het zorgdragen voor primaire levensbehoefte en maaltijden
 - het aanleren van huishoudelijke taken
 - het geven van de benodigde zorg voor kinderen
 - het ontlasten van (dreigend) overbelaste mantelzorgers.

c. Dienstverleningsopdracht

- Gemeente formuleert een dienstverleningsopdracht richting de aanbieder via de iWmo. Hierin staat onder meer:
 - a. Duur van de opdracht eventueel inclusief evaluatiemomenten.
 - b. Welk resultaat wordt geïndiceerd.
 - c. De verplichting tot opstellen van een ondersteuningsplan waarin aanbieder – in samenspraak met de klant- benoemt:
 - Zorginhoudelijke gedeelte: welke huishoudelijke werkzaamheden worden uitgevoerd ter verwezenlijking van het door gemeente gestelde resultaat.
 - Procesafspraken: afspraken waar de klant zich aan te houden heeft richting aanbieder, bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden. Dit ondersteuningsplan wordt mede ondertekend door of namens de klant.
 - d. De gehoudenheid aan bepalingen die direct voortkomen uit de overeenkomst.
- Bij einde van de dienstverleningsopdracht leggen gemeente en aanbieder de redenen voor beëindiging schriftelijk vast, ook via iWmo.
- Inwoners hebben de mogelijkheid om van aanbieder te wisselen. De coördinatie hiervan ligt bij de gemeente.

d. Leveren maatwerkvoorziening

- Aanbieders zetten personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden. Deze moeten in overeenstemming zijn met de in de relevante branches vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Aanbieders zijn verplicht om voor beroepskrachten en/of vrijwilligers een VOG te hebben.
- Aanbieders voeren bij het uitvoeren van de maatwerkvoorziening de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.

4. RAPPORTAGE/MANAGEMENTINFORMATIE

Aanbieder levert per kalenderjaar eenmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen, voor het eerst in januari 2018.

Doorlooptijden:

- Start: de startdatum van de maatwerkvoorziening is de datum van de eerste feitelijke HBH.
- Binnen 3 werkdagen wordt een bericht (via iWmo) aan de gemeente gestuurd.
- Hierbij komen aanbieder en de klant overeen dat binnen een termijn van 10 werkdagen, na de datum van de Dienstverleningsopdracht, wordt gestart met de feitelijke dienstverlening.
- Einde: de einddatum van de Maatwerkvoorziening is de datum van de laatste feitelijke HBH. Bij beëindiging van de maatwerkvoorziening wordt binnen 10 werkdagen een bericht aan de gemeente gestuurd, via iWmo. Ook bij tijdelijke beëindiging wordt binnen 10 werkdagen een bericht aan de gemeente verstuurd.

5. FACTURERING

a. Betaling

- Gemeente betaalt elke aanbieder die op basis van een dienstverleningsopdracht de maatwerkvoorziening uitvoert een all-in bedrag per 4 weken per inwoner en/of een uurtarief voor de resultaten die op uurbasis worden geïndiceerd.

Aanbieder mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor direct aan de Maatwerkvoorziening gerelateerde kosten. Voor de resultaten op uurbasis zijn alleen de directe uren zorgverlening declarabel, d.w.z. de directe contacttijd tussen zorgverlener en klant.

b. Bedragen

De bedragen per klant per 4 weken zijn in 2020 als volgt:

	Resultaat	Tarief
Arrangement 1	1. Het behalen van een basisniveau van een schoon en leefbaar huis	€236,46 per 4 weken
Arrangement 2	1. Het behalen van een basisniveau van een schoon en leefbaar huis 2. Het zorgdragen voor schone kleding, bedden- en linnengoed	€322,44 per 4 weken
Arrangement 3	1. Het behalen van een basisniveau van een schoon en leefbaar huis 3. Het voeren van regie over het doen van het huishouden 2. Optioneel: Het zorgdragen voor schone kleding, bedden- en linnengoed	€370,39 per 4 weken
Op uur-basis	4. Het realiseren van een (tijdelijk) hoger niveau van hygiëne of schoonmaak	€26,40 per uur ¹
Op uur-basis	5. Het zorgdragen voor primaire levensbehoeften en maaltijden	€26,40 per uur ¹
Op uur-basis	6. Het aanleren van huishoudelijke taken of werkzaamheden	€26,40 per uur ¹
Op uur-basis	7. Het geven van de benodigde zorg voor kinderen	€29,40 per uur
Op uur-basis	8. Het ontlasten van (dreigend) overbelaste mantelzorgers	€26,40 per uur

c. Facturatie

- Facturen worden ingediend via de iWmo.
 - Aanbieders sturen elke 4 weken, uiterlijk binnen 4 weken na afloop van periode van 4 weken een gespecificeerde verzamelfactuur. Gemeente betaalt na ontvangst na controle de factuur

¹ I.c.m. arrangement 3 geldt hier het hogere tarief van €29,40 per uur

binnen 30 kalenderdagen op de geaccordeerde regels. De huidige declaratiestandaard iWmo 2.3 wordt gebruikt als basis voor het iWmo-bericht.

- b. Gemeente gaat niet over tot betaling van facturen ingediend na de termijn genoemd onder a.
 - c. Uitvalregels van binnen de termijn genoemd onder a ingediende facturen moeten binnen zes weken na de dag van bekendmaking hersteld zijn. Uitvalregels die niet hersteld zijn of niet zijn aangeleverd binnen zes weken na de dag van bekendmaking worden niet betaald.”
- Start: De aanbieder kan bij een geïndiceerd (all-in) arrangement een volledige periode van vier weken declareren als de start van de zorg plaatsvindt voor de helft van de van toepassing zijnde periode van vier weken. Ligt de start na dat moment dan kan er pas in de navolgende volle periode van vier weken voor het eerst worden gedeclareerd.
 - Voor de periodebepaling 2020 en de restdagen 30 en 31 december 2019 hanteren we de onderstaande periodetabel:

	Van	Tot en met
Eerste periode	Maandag 30 december 2019	zondag 26 januari 2020
Tweede periode	maandag 27 januari	zondag 23 februari
Derde periode	maandag 24 februari	zondag 22 maart
Vierde periode	maandag 23 maart	zondag 19 april
Vijfde periode	maandag 20 april	zondag 17 mei
Zesde periode	maandag 18 mei	zondag 14 juni
Zevende periode	maandag 15 juni	zondag 12 juli
Achtste periode	maandag 13 juli	zondag 9 augustus
Negende periode	maandag 10 augustus	zondag 6 september
Tiende periode	maandag 7 september	zondag 4 oktober
Elfde periode	maandag 5 oktober	zondag 1 november
Twaalfde periode	maandag 2 november	zondag 29 november
Dertiende periode	maandag 30 november	zaterdag 27 december *

*De dertiende periode loopt van 30 november tot en met 27 december. Afhankelijk van het nog te nemen besluit over de declaratieperiode voor 2021, zal opdrachtgever nog onderzoeken hoe de financiering van de zorg geleverd in de laatste vier dagen van 2020 georganiseerd wordt.

- Voor zover een periode meer dan vier weken omvat, wordt voor de declaratiebevoegdheid en – periode aansluiting gezocht bij de helft van de in dat geval toepasselijke periode. Wanneer er naar aanleiding van het intakegesprek wordt besloten dat er geen vervolg komt qua dienstverlening, dan is er geen sprake van de start van de zorg en vindt geen facturatie plaats.
- Einde: Indien de datum van de beëindiging van het geïndiceerde (all-in) arrangement voor de helft van de van toepassing zijnde periode van vier weken ligt, is de laatste periode van facturatie de volle periode van vier weken voorafgaand aan de datum van beëindiging maatwerkvoorziening.
Indien de datum van beëindiging van het geïndiceerde (all-in) arrangement na de helft van de van toepassing zijnde periode van vier weken ligt, is de laatste periode van facturatie de periode van vier weken waarin de datum van beëindiging maatwerkvoorziening valt.
- Als er resultaten op uurbasis zijn geïndiceerd geldt dat de gemaakte uren per periode kunnen worden gefactureerd.
- Tussentijdse stop van de facturatie binnen de looptijd van de dienstverleningsopdracht kan in de voorkomende gevallen:
 - o Beëindiging van de maatwerkvoorziening om reden van overlijden, verhuizen of bijvoorbeeld opname in een ziekenhuis.
 - o Klant maakt een volledige periode van vier weken geen gebruik van de maatwerkvoorziening. De laatste periode van facturatie is de volledige periode van vier weken waarin de klant wel gebruik heeft gemaakt van de maatwerkvoorziening.
 - o Bij (tijdelijke) beëindiging van de maatwerkvoorziening wordt binnen 10 werkdagen een bericht gestuurd.

d. Controle

Gemeente volgt bij de jaarlijkse controle het landelijk controleprotocol van i-Sociaal Domein/COPRO (Algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet). Aanbieders leveren ieder jaar vóór 1 maart, tenzij wettelijk anders bepaald, voor het eerst in 2018, in ieder geval een specifiek voor Gemeente opgestelde verantwoording over het voorgaande jaar, in lijn met het landelijk controleprotocol, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties. Aanbieders met een omzet bij Gemeente voor de Wmo van meer dan EUR 125.000,00 over het voorgaande jaar, leveren voor 1 april de bijbehorende controleverklaring aan. Gemeente stelt een controleprotocol ter beschikking. Aanbieders zijn verplicht om mee te werken aan een steekproefsgewijze materiële controle voor de toetsing van de rechtmatigheid. Meer informatie, het protocol en het format zijn te vinden op de website www.katwijk.nl onder <https://www.katwijk.nl/werk-en-inkomen/ondernemen/inkoop-en-aanbesteding/contracten-hulp-bij-het-huishouden/>.

6. KWALITEIT

Klanttevredenheidsonderzoek: begin 2018 is er een eenmalig klanttevredenheidsonderzoek gedaan naar ervaringen van cliënten met de aanbieders en de voorziening Hulp bij het Huishouden. Dit vormde een start in het kader van de overgang van algemene naar maatwerkvoorziening. Jaarlijks zal bij het verplichte klanttevredenheidsonderzoek over hoe cliënten de kwaliteit van de

maatschappelijke ondersteuning ervaren binnen de gemeente Katwijk, de voorziening Hulp bij het Huishouden meegenomen worden.

Conclusies en aanbevelingen uit het klanttevredenheidsonderzoek zullen worden besproken in de periodieke evaluatiegesprekken en daar waar mogelijk committeren gemeente en aanbieders zich de verbeterpunten over te nemen.

Kwaliteitsborgingscertificering: In de COB is vastgelegd dat de aanbieders moeten voldoen aan de geldende vakbekwaamheidseisen en mogelijke certificeringseisen (zie nadere toelichting artikel 5.2 van de COB). Kwaliteitscertificaten en keurmerken hebben een einddatum, bij het aflopen hiervan dient een verlenging behaald te worden. De aanbieder stuurt zodoende bij het aflopen van het certificaat een kopie van de verlenging dan wel het opnieuw behaalde kwaliteitsborgingscertificaat door naar de gemeente.

Aanbieders die geen kwaliteitsborgingscertificaat hebben maar een kwaliteitshandboek hebben opgesteld en ingediend bij de gemeenten dienen elke 2 jaar een nieuw of geactualiseerd kwaliteitshandboek in te dienen bij de gemeente.

Zowel het kwaliteitsborgingscertificaat als het kwaliteitshandboek worden gecontroleerd en goedgekeurd door de gemeente.

7. EVALUATIE

Periodiek evalueert de gemeente de uitvoering door de aanbieders, op basis van de contractuele afspraken over onder andere het proces, inhoud en kritieke prestatie-indicatoren. Tijdens periodieke evaluatiegesprekken met de aanbieders bespreekt de gemeente de uitvoering van het contract. Aan controle en monitoring van de uitvoering wordt nader invulling aan gegeven.

BIJLAGE 1. UITLEG iWmo

In het Wmo-berichtenverkeer wisselen partijen informatie uit over de producten en diensten die worden geleverd.

De volgende iWmo codes worden gehanteerd door aanbieders en de gemeente:

Berichtcode

WMO301	Toewijzing Wmo-ondersteuning
WMO302	Toewijzing Wmo-ondersteuning Retour
WMO303	Declaratie / factuur Wmo-ondersteuning
WMO304	Declaratie/factuur Wmo-ondersteuning Retour
WMO305	Start Wmo-ondersteuning
WMO306	Start Wmo-ondersteuning Retour
WMO307	Stop Wmo-ondersteuning
WMO308	Stop Wmo-ondersteuning Retour
WMO315	Verzoek om toewijzing Wmo –ondersteuning
WMO316	Verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning Retour

BIJLAGE 2. OVERZICHT PRODUCTCODES iWmo

Product	Product code
Arrangement 1	01B01
Arrangement 2	01B02
Arrangement 3	01B03
HH uren laag tarief € 26,40	01A04
HH uren hoog tarief € 29,40	01A05