

Werkafspraken Hulp bij het huishouden

Inkoopnetwerk Wmo 2015

Gemeente Katwijk

[Versie 5.0 mei 2023](#)

INLEIDING

Voor u liggen de werkafspraken behorend bij de deelovereenkomst 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

[BIJLAGE 3. Werkwijze bij overlijden zorgvrager en bij opname bijv. in het ziekenhuis of revalidatie](#)

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: Caroline van Tongeren en [Selina Deinum](#). Emailadres:

contractbeheerwmo@katwijk.nl

Aanbieders

Op de website www.katwijk.nl onder <https://extra.katwijk.nl/zorg-en-inkomen-familie/inkomen/bestuurlijke-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 hulpvraagformulier.
- 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 maand 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 (inspanningsgericht) zijn alleen de directe uren zorgverlening declarabel, d.w.z. de directe contacttijd tussen zorgverlener en klant.

b. Bedragen

De bedragen per klant per maand zijn in 2023 als volgt:

	Resultaat	Tarief
Arrangement 1	1. Het behalen van een basisniveau van een schoon en leefbaar huis	€285,81 per maand
Arrangement 2	1. Het behalen van een basisniveau van een schoon en leefbaar huis 2. Het zorgdragen voor schone kleding, bedden- en linnengoed	€389,74 per maand
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	€447,60 per maand
Op uur-basis	4. Het realiseren van een (tijdelijk) hoger niveau van hygiëne of schoonmaak	€30,00 per uur ¹
Op uur-basis	5. Het zorgdragen voor primaire levensbehoeften en maaltijden	€30,00 per uur ¹
Op uur-basis	6. Het aanleren van huishoudelijke taken of werkzaamheden	€30,00 per uur ¹
Op uur-basis	7. Het geven van de benodigde zorg voor kinderen	€33,00 per uur
Op uur-basis	8. Het ontlasten van (dreigend) overbelaste mantelzorgers	€30,00 per uur

¹ I.c.m. arrangement 3 geldt hier het hogere tarief van €33,00 per uur

c. Facturatie

- Facturen worden ingediend via de iWmo.
 - a. Aanbieders sturen elke maand, uiterlijk binnen 4 weken na afloop van een maand een gespecificeerde verzamelfactuur. Gemeente betaalt na ontvangst na controle de factuur binnen 30 kalenderdagen op de geaccordeerde regels. De huidige declaratiestandaard iWmo 3.0 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 een maand declareren als de start van de zorg plaatsvindt in de eerste 15 dagen van de betreffende maand. Ligt de start na dat moment dan kan er pas in de navolgende volle maand voor het eerst worden gedeclareerd.
- 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 in de eerste 15 dagen van de betreffende maand ligt, is de laatste periode van facturatie de volle maand voorafgaand aan de datum van beëindiging maatwerkvoorziening.
Indien de datum van beëindiging van het geïndiceerde (all-in) arrangement na de 15^e dag van de betreffende maand ligt, is de laatste periode van facturatie de volle maand 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 **langer dan 6 weken (zie Bijlage 3)**.
 - o Klant maakt een volledige maand geen gebruik van de maatwerkvoorziening. De laatste periode van facturatie is de volledige maand waarin de klant wel gebruik heeft gemaakt van de maatwerkvoorziening.
 - o Bij (tijdelijke) beëindiging van de maatwerkvoorziening wordt binnen 10 werkdagen een bericht gestuurd.
- Als er meer dan 2 maanden niet geleverd wordt dan dit (uiterlijk) in de derde maand melden met een iWmo bericht (WMO307) o.v.v. tijdelijk stop zorg. Wij nemen dan contact op met de klant om te beoordelen of er een wijziging of beëindig van de indicatie moet plaatsvinden. Ook kunnen wij de eigen bijdrage tijdelijk stopzetten.
- Als er arrangement 2 is geïndiceerd maar de medewerker hulp bij het huishouden neemt de wasgoedverzorging niet over dan dit binnen 6 weken aan ons melden zodat wij de indicatie kunnen herzien in arrangement 1. **Bij een melding binnen deze termijn wijzigen wij de indicatie naar de toekomst toe per de eerst volgende maand.**

- Als uit ons onderzoek blijkt dat er een ander arrangement is geleverd dan wij geïndiceerd hebben dan vorderen wij het verschil in kosten tussen deze arrangementen terug. Dat kan met een creditering via het berichtenverkeer of een terugvorderingsbrief.

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 vóór 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://extra.katwijk.nl/zorg-en-inkomen-familie/inkomen/bestuurlijke-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	Naam	Omschrijving
WMO301	Wmo-Toewijzing	Bericht voor toewijzing ondersteuning
WMO302	Wmo-Toewijzing-Retour	Retourbericht toewijzing ondersteuning
WMO303	Wmo-Declaratie	Bericht voor declaratie Deze vervalt voor zorg geleverd vanaf 1-1-2021 en wordt WMO323.
WMO304	Wmo-Declaratie-Retour	Retourbericht declaratie Deze vervalt voor zorg geleverd vanaf 1-1-2021 en wordt WMO325.
WMO305	Start Wmo-ondersteuning	Bericht voor het melden van de start van levering van Wmo-ondersteuning
WMO306	Start Wmo-ondersteuning Retour	Bericht voor retourinformatie over de Start Wmo-ondersteuning
WMO307	Stop Wmo-ondersteuning	Bericht voor het melden van de stop van levering van Wmo-ondersteuning
WMO308	Stop Wmo-ondersteuning Retour	Bericht voor retourinformatie over de Stop Wmo-ondersteuning
WMO315	Verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning	Bericht voor het aanvragen van een toewijzing voor Wmo-ondersteuning
WMO316	Verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning Retour	Bericht voor retourinformatie over het verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning
WMO317	Verzoek om wijziging	Bericht voor het aanvragen van een wijziging van bestaande Wmo-ondersteuning.
WMO318	Retourbericht verzoek om wijziging	Retourbericht voor bericht voor verzoek om wijziging Wmo hulp
WMO319	Antwoordbericht	Bericht voor antwoordinformatie over het verzoek om toewijzing of verzoek om wijziging Wmo hulp
WMO320	Antwoordbericht	Retourbericht op WMO319
WMO323	Declaratie	Bericht voor declaratie
WMO325	Wmo Declaratie Retour	Retourbericht declaratie

BIJLAGE 2. OVERZICHT PRODUCTCODES iWmo

Product	Product code	Code iWmo eenheid	EENHEID per maand m.u.v. per week
Arrangement 1	01B01	84	Stuks
Arrangement 2	01B02	84	Stuks
Arrangement 3	01B03	84	Stuks
HH uren laag tarief € 30	01A04	84	Minuten / week
HH uren hoog tarief € 33	01A05	84	Minuten / week

BIJLAGE 3

Werkwijze bij overlijden zorgvrager en bij opname bijv. in het ziekenhuis of revalidatie

Overlijden zorgvrager

Er zijn dan twee situaties:

1. Er is geen partner of huisgenoot
 2. Er is wel een partner of huisgenoot
-
1. Als er geen partner of huisgenoot is dan wordt de hulp bij het huishouden de dag na de datum van overlijden beëindigd.
 2. Er is wel een partner en/of huisgenoot. Bij het vaststellen van de indicatie hbhh is er rekening gehouden met de gebruikelijke zorg die geleverd kan worden door de partner en evt. huisgenoten. Er is dus hulp bij het huishouden nodig. De ingezette hulp kan dan maximaal 6 weken door geleverd worden. Deze 6 weken worden gebruikt om een nieuwe indicatie te stellen.

In de praktijk beëindigt de zorgaanbieder via iWmo de indicatie 1 dag na overlijden. Zij blijven bij een achtergebleven partner/huisgenoot nog wel hulp doorleveren.

Als de indicatie niet wijzigt dan beëindigen wij de ingezette indicatie 1 dag na overlijden en kenen we per deze datum de nieuwe indicatie toe op naam van de achtergebleven partner of huisgenoot.

Als de indicatie wel wijzigt dan beëindig je de ingezette indicatie 1 dag na overlijden en ken je de verlenging van de al ingezette indicatie en de nieuwe indicatie toe op naam van de partner of huisgenoot.

Opname ziekenhuis of revalidatie

Er zijn dan twee situaties:

- Er is geen partner of huisgenoot
- Er is wel een partner of huisgenoot

Geen partner of huisgenoot

Als de opname langer duurt dan 6 weken dan beëindigen we de indicatie de dag na de datum van opname. De klant kan zich dan weer melden als er opnieuw hulp bij het huishouden nodig is.

De opname duurt 6 weken of korter. De zorgaanbieder mag niet factureren als zij een volle maand niet hebben geleverd.

Wel een partner of huisgenoot

De hulp bij het huishouden kan gedurende maximaal 6 weken worden door geleverd. Er hoeft dan niets gemuteerd te worden.

Als de opname langer dan 6 weken duurt dan kan de indicatie gedurende maximaal 6 weken ongewijzigd doorgezet worden. Deze periode gebruiken we om zo snel mogelijk een indicatie te stellen op naam van de achtergebleven partner.

Vaak zal de indicatie ongewijzigd voortgezet kunnen worden. De indicatie kan bijvoorbeeld wijzigen als de achtergebleven partner de was niet kan doen en degene die is opgenomen dat wel kon.