

Werkafspraken Hulp bij het Huishouden

Inkoopnetwerk Wmo 2015

Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek

Extern



1 Inleiding

Voor u liggen de werkafspraken per 31 december 2019 behorende bij de Deelovereenkomst voor het leveren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden Gemeenten zijn per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo 2015. Hulp bij het Huishouden is hier onderdeel van. Wanneer een klant een beperking, chronisch psychisch- of psychosociaal probleem heeft kan de klant problemen hebben bij het voeren van een huishouding. Binnen de Wmo wordt er vanuit gegaan dat de klant eerst zelf probeert zijn problemen op te lossen door een beroep te doen op familie en/of (sociaal) netwerk en/of voorliggende voorzieningen. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klant in aanmerking komen voor hulp bij het huishouden. De hulp die de klant krijgt is afhankelijk van zijn persoonlijke situatie.

De Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek heeft contracten gesloten aanbieders voor het leveren van de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden in het kader van de Wmo 2015 middels een bestuurlijke aanbesteding.

In deze werkafspraken wordt een nadere uitwerking gegeven van de gemaakte afspraken in het contract en aanvullende documenten. De werkafspraken worden in samenspraak tussen de aanbieders en de ISD Bollenstreek opgesteld en kunnen als daar aanleiding toe is worden aangepast. Zowel op verzoek van aanbieders als de ISD Bollenstreek. Landelijke wet- en regelgeving en de overeenkomst zijn leidend, de werkafspraken zijn een procesmatige uitwerking van deze overeenkomst. In de verordening en uitvoeringsregels van de ISD Bollenstreek wordt het beleid toegelicht.

De werkafspraken zijn als volgt opgebouwd:

- Aanbesteding
- Contactgegevens
- Proces
- Rapportage/managementinformatie
- Facturering
- Kwaliteit

BIJLAGE 1. Uitleg iWmo

BIJLAGE 2. Productcodes iWmo

BIJLAGE 3. CAKcodes

2 Aanbesteding

Voor de uitvoering is de overeenkomst voor het leveren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden afgesloten. De overeenkomst valt onder de COB-overeenkomst waarin de manier waarom de communicatie, overleg en besluitvorming is vastgelegd. De overeenkomsten zijn tot stand gekomen middels een structuur van bestuurlijk aanbesteden.

Door het insturen van een juist ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft de aanbieder aan dat de daar genoemde uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. Aanbidders die niet kunnen voldoen aan de geldende vakbekwaamheidseisen en certificeringseisen, kunnen niet (langer) deelnemen aan de overeenkomst.

De overeenkomst heeft een looptijd van de eerste dag van de eerste Hulpperiode van het jaar 2019 tot en met de laatste dag van de laatste Hulpperiode van het jaar 2022. Partijen hebben tweemaal de mogelijkheid de overeenkomst te verlengen met een jaar.

3 Contactgegevens

3.1 ISD Bollenstreek

Onder de ISD vallen de volgende gemeenten:
Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen.

Bezoekadres:
ISD Bollenstreek, Hobahostraat 92, 2161 HE, Lisse

Correspondentieadres:
Postbus 255, 2160 AG, Lisse

Door de ISD Bollenstreek wordt gewerkt met 1 mailadres voor alle vragen met betrekking tot toewijzing, indicatiestelling en overige vragen gericht op de uitvoering. Deze vragen kunnen gestuurd worden naar info@isdbollenstreek.nl of de contractbeheerder van de ISD Bollenstreek.

Vragen die betrekking hebben op de inkoop of daaraan gerelateerde onderwerpen kunnen gestuurd worden naar: contractbeheerwmo@isdbollenstreek.nl

3.2 Aanbidders

Op de website www.isdbollenstreek.nl staat een lijst met de huidig gecontracteerde partijen voor het leveren van de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden.

4 Proces

Voor klanten voor de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden is het proces als volgt:

4.1 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 ISD Bollenstreek. 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.

4.2 Arrangement/toegang

- De ISD Bollenstreek stelt een arrangement 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 participeren. Concrete doelen en resultaten worden hier in beschreven.
- Als de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden deel uitmaakt van het arrangement en de ISD Bollenstreek een beschikking heeft afgegeven, kunnen aanbieders ondersteuning gaan aanbieden. In het arrangement en beschikking staat opgenomen om welke categorie Hulp bij het Huishouden het gaat:

Categorie	Gemeente	Indicatie-eenheid
Hulp bij het Huishouden categorie 1	Gemeente Hillegom	Uren
Hulp bij het Huishouden 'Een schoon en leefbaar huis'	Gemeente Lisse, Noordwijk en Teylingen	Frequentie + activiteit
Aanvullend maatwerk Let wel: geen aanvullende beschikking klant	Gemeente Lisse, Noordwijk en Teylingen	Uren
Hulp bij het Huishouden categorie 2	Gemeente Lisse, Hillegom, Noordwijk en Teylingen	Uren
Hulp bij het Huishouden categorie 3	Gemeente Lisse, Hillegom, Noordwijk en Teylingen	Uren

- De keuze van de klant voor een gecontracteerde aanbieder is leidend. Mocht de klant geen voorkeur hebben zal de klant toegewezen worden aan een aanbieder. Door gebruik te maken van een roulatiesysteem zullen klanten evenredig worden toegewezen.

4.3 Dienstverleningsopdracht

- De ISD Bollenstreek formuleert een dienstverleningsopdracht richting de aanbieder via de iWmo.

Hierin staat:

- a. De categorie van Maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden;
 - b. Duur van de opdracht eventueel inclusief evaluatiemomenten;
 - c. Welk Resultaat behaald dient te worden met daarbij een nadere specificering (indien van toepassing activiteiten, uren en frequentie).
- Aanbieders van de maatwerkvoorziening zijn verplicht de dienstverleningsopdracht aan te nemen. Uitsluitend in overleg met de ISD Bollenstreek kan de aanbieder een aannamestop afspreken.

4.4 Leveren maatwerkvoorziening

- De aanbieder legt de aard en omvang van de specifieke opdracht tot Hulp bij het huishouden, binnen de kaders van de beschikking vast in het hulplan met de klant.
- De hulp start:
 - In overleg met de klant maar uiterlijk tien werkdagen nadat de klant is toegewezen.

- Indien er sprake is van spoedhulp (in principe alleen mogelijk als sprake is van (éénouder) gezinnen met kinderen jonger dan 12 jaar en bij ontslag uit het ziekenhuis of vergelijkbare instelling) binnen 24 uur.
- De aanbieder schrijft procedures helder uit. In de hulpmap is informatie aanwezig over minimaal:
 - a. de wijze van uitvoering van de hulp;
 - b. het afzeggen van de hulp;
 - c. het weigeren of stopzetten van de hulp;
 - d. de continuïteit bij vakantie en ziekte;
 - e. de cliëntenraad;
 - f. de klachtenregeling (in overeenstemming met landelijke wet- en regelgeving);
 - g. het algemeen telefoonnummer, een emailadres en een spoedtelefoonnummer
 - h. de mogelijkheid tot het bijkopen van particuliere hulp;
 - i. de controle en verantwoording tussen Inwoner en hulp (“aftekenen”)
- De aanbieder is verantwoordelijk voor het vinden van een gelijkwaardige oplossing ter vervanging bij ziekte of vakantie. Wanneer de klant vrijwillig wil wachten op hervatting van de hulp, dan nemen de ISD Bollenstreek en de aanbieder geen verdere actie. De oplossing mag maximaal drie weken duren.
- De aanbieder mag in overleg met de klant de hulp doorschuiven naar een opvolgende week. Bijvoorbeeld omdat de klant met vakantie is. Dit doorschuiven van uren is niet toegestaan bij langdurige afwezigheid van klant, waaronder de ISD Bollenstreek verstaat: meer dan één week.
- De looptijd van het hulpplan is gelijk aan de looptijd van het laatst afgegeven beschikking.
- Wanneer gedurende de looptijd van de indicatie de situatie van de klant dusdanig wijzigt dat een aanpassing of beëindiging van de indicatie en daarmee de in de dienstverleningsopdracht genoemde te leveren hulp noodzakelijk is neemt de klant (of de aanbieder in overleg met de klant) contact op met de ISD Bollenstreek. De verantwoordelijkheid voor het aanvragen van een nieuwe indicatie (beschikking) ligt te allen tijde bij de klant of diens wettelijk vertegenwoordiger.

4.5 Aanvullend maatwerk categorie ‘een schoon en leefbaar huis’

- Bij de categorie ‘een schoon en leefbaar huis’ is het mogelijk om voor de volgende doelgroepen aanvullend maatwerk aan te vragen:

Type	Licht	Zwaar	Was	Doelgroep extra	Iwmo code
Alleenstaanden	x	x	x	x	01502
Meerpersoonshuishouden	x	x		x	01501
Meerpersoonshuishouden		x	x	x	01505
Meerpersoonshuishouden	x	x	x		01502
Meerpersoonshuishouden	x	x	x	x	01502

Het merendeel van de taken per type taak (licht, zwaar, was) moet geïndiceerd zijn. Doelgroep extra houdt in dat de klant niet alleen de kenmerken heeft van de doelgroep extra maar dat er door de ISD Bollenstreek een hogere frequentie van taken dan regulier of een hoger niveau van schoonmaak is geïndiceerd. Het enkele feit dat de klant behoort tot de doelgroep extra is dus niet voldoende om in aanmerking te komen voor het aanvullend maatwerk. Uitzondering geldt voor de doelgroep meerpersoonshuishouden licht, zwaar en was.

De doelgroep extra is als volgt omschreven:

Taak	Doelgroepen extra hulp
Licht	Medisch aantoonbare allergie voor huisstofmijt/COPD en/of ernstige beperkingen in gebruik van armen en handen

	Maximum is 3 keer per week.
Zwaar	Medisch aantoonbare allergie voor huisstofmijt/COPD, ernstige beperkingen in gebruik van armen en handen.
Was	Kinderen onder de 16 jaar, bedlegerige patiënten, extra bewassing i.v.m. overmatige transpiratie, incontinentie, speekselverlies (allen medisch aantoonbaar)
	Bij huishouden met kleine kinderen: maximaal 3 keer per week
Voor alle drie de taken:	Klanten met ernstige visuele problemen waardoor er een hoger niveau van schoonmaak of een frequentere schoonmaak noodzakelijk is. Hoewel de groep niet 100% te definiëren valt, moet gedacht worden aan klanten die gebruik maken van hulpmiddelen zoals een blindentaststok of hulphond. Klanten die in de terminale levensfase verkeren (klant zal spoedig d.w.z. vermoedelijk binnen 3 maanden overlijden aan een ongeneeslijke aandoening) waardoor er een hoger niveau van schoonmaak of frequentere schoonmaak noodzakelijk is. Ook omdat de mantelzorger vaak kampt met overbelasting.

- De aanbieder dient via een 315 bericht in de iWmo een verzoek in tot aanvullend maatwerk.
- Eenheid van de aanvraag is in minuten, de aanvraag kan per 30 minuten (dus 30/60/90/etc.) worden ingediend. Het gaat om het aantal minuten per 4 weken.
- De ISD Bollenstreek controleert of de aanvraag is gedaan voor een klant die valt onder de doelgroep aanvullend maatwerk. Indien nodig wordt contact met de klant en/of de aanbieder opgenomen.
- De ISD Bollenstreek wijst het aantal aangevraagde minuten toe of laat de aanbieder weten dat de aanvraag niet wordt toegekend. Maximale afhandelingstermijn is de wettelijke periode voor een Wmo aanvraag.
- De aanbieder dient tijdig de aanvraag in te dienen. Er wordt niet met terugwerkende kracht geïndiceerd.
- Indien de aanbieder van mening is dat de indicatie van de klant niet langer passend is kan de aanbieder de klant erop wijzen dat zij een herindicatie kunnen aanvragen. Indien gewenst kan er overlegd worden met de ISD Bollenstreek.

5 Rapportage/managementinformatie

- De aanbieders leveren op verzoek van en in overleg met de ISD Bollenstreek de noodzakelijke informatie aan die de ISD Bollenstreek nodig heeft voor het uitvoeren van de verantwoordings-eisen over o.a. de rechtmatige uitvoering van de Wmo 2015. Het gaat minimaal om:
 - Jaarlijks (voor het eerst op 1 juni 2020): KTO cijfer
 - Jaarlijks (voor het eerst op 15 januari 2020): rapportage van ontvangen klachten (naar aard en oorzaak) inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
 - Bij aanvang en wanneer gewenst: informatiemateriaal waarmee zij onderscheidend vermogen aangeven. Deze informatie wordt gebruikt om klanten te ondersteunen bij hun keuze voor een aanbieder.
 - Indien van toepassing: relevante ontwikkelingen ter zake de bedrijfsvoering en de uitvoering Hulp bij het huishouden (fusies, overnames, wijzigingen in de indicatiestelling, e.d.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de zorgverlening.

Daarnaast worden in de deellovereenkomst een aantal prestatie-indicatoren genoemd. Deze indicatoren zullen gedurende de contractperiode in samenspraak tussen aanbieders en de ISD Bollenstreek verder worden uitgewerkt.

6 Facturering (zie ook artikel deelovereenkomst)

6.1 Betaling en bedragen

- Uitbetaling van de geleverde hulp vindt plaats op basis van de volgende tarieven:

2019

Categorie	Termijn	Tarief
Hulp bij het Huishouden categorie 1	Minuten	€ 25,20 per uur
Hulp bij het Huishouden 'Een schoon en leefbaar huis'	Tarief per klant per 4 weken	€ 250,41 per hulpperiode
Aanvullend maatwerk 'een schoon en leefbaar huis'	Minuten (eenheden van 30)	€ 25,20 per uur
Hulp bij het Huishouden categorie 2	Minuten	€ 28,20 per uur
Hulp bij het Huishouden categorie 3	Minuten	€ 30,- per uur

- Declarabel zijn de directe uren zorgverlening: de directe contacttijd tussen hulp en klant.
- Voor alle categorieën geldt dat gebruik wordt gemaakt van de iWmo voor facturering en declaratie.
- Aanbieders leveren gegevens aan bij het CAK voor de vaststelling van de eigen bijdrage (zie bijlage 3 voor CAK codes)

6.2 Hulp bij het Huishouden categorie 1, 2 en 3

Facturatie vindt plaats via iWmo

6.3 Facturatie categorie 'een schoon en leefbaar huis'

- Facturen worden ingediend via de iWmo.
- Start: de startdatum van de maatwerkvoorziening is de datum van het intakegesprek tussen aanbieder en klant. 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. De aanbieder kan een volledige hulpperiode declareren als de start van de zorg plaatsvindt voor of op de helft van de hulpperiode. Ligt de start na de helft van de hulpperiode dan kan er pas in de navolgende maand voor het eerst worden gedeclareerd.
- Einde: Indien de datum van de beëindiging maatwerkvoorziening voor of op de helft van de hulpperiode ligt, is de laatste hulpperiode van facturatie de hulpperiode voorafgaand aan de hulpperiode van beëindiging maatwerkvoorziening. Indien de datum van beëindiging zorg na de helft van de hulpperiode ligt, is de laatste hulpperiode van facturatie de hulpperiode waarin de datum van beëindiging maatwerkvoorziening valt.
- De zorgaanbieder stuurt elke 4 weken, uiterlijk binnen vier weken na afloop van een periode van vier weken, een gespecificeerde verzamelfactuur via de iWmo.

6.4 Facturatie aanvullend maatwerk 'een schoon en leefbaar huis'

Facturatie vindt plaats via iWmo

7 Kwaliteit

7.1 Kwaliteit aanbieder en personeel

- De aanbieders zijn gebonden zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving.
- De aanbieder heeft een:

- een op basis van de wet voor zijn branche geldend kwaliteitsborgingscertificaat (bijvoorbeeld HKZ), in ieder geval betrekking hebbende op de zorg, maatschappelijke en/of vergelijkbare dienstverlening
- Aanbieder werkt volgens de Cao VVT. De medewerkers worden ingeschaald en beloond overeenkomstig de van toepassing zijnde salarisschalen uit de Cao VVT.
- Alle medewerkers (vast en tijdelijk) dienen te voldoen aan de gestelde deskundigheidseisen. De aanbieder verstrekt op verzoek van de ISD Bollenstreek de functieprofielen van medewerkers.
- Er wordt personeel ingezet dat in staat is wijzigingen in de situatie van klant te signaleren die nopen tot zwaardere of andere zorg en waar nodig in overleg met de klant passend actie te ondernemen.
- Het personeel belast met de uitvoering van de Hulp bij het Huishouden beschikt minimaal over de volgende verworven competenties (categorie 1, schoon en leefbaar en aanvullend maatwerk):
 - stimuleren van de zelfredzaamheid;
 - sociale vaardigheden als respect, tact, inlevingsvermogen, hulpvaardigheid en het bewaren van professionele afstand;
 - kennis en ervaring met diverse huishoudelijke taken evenals kennis en ervaring met huishoudelijke werkzaamheden;
 - mondelinge uitdrukkingsvaardigheden in verband met het onderhouden van contacten met de Inwoner en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden voor het invullen van het Hulpplan;
 - de Nederlandse taal wordt op minimaal A2-niveau beheerst in woord en in geschrift voor zover dit vereist is voor een goede uitoefening van de taken.
- Het personeel belast met de uitvoering van de Hulp bij het Huishouden beschikt minimaal over de volgende verworven competenties (categorie 2 en 3):
 - In staat tot ondersteunen en overnemen van activiteiten bij niet-toereikende zelfredzaamheid op huishoudelijk terrein;
 - In staat tot ondersteunen en overnemen van activiteiten op het gebied van algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), met het oog op de verzorging van kinderen niet ouder dan 18 jaar;
 - ervaring met begeleiden van cliënten;
 - sociale vaardigheden als respect, tact, inlevingsvermogen, hulpvaardigheid en het bewaren van professionele afstand;
 - activeren van het zelfstandig uitvoeren van handelingen en waar nodig of gewenst zorg overnemen, zodat de Inwoner zoveel mogelijk de gewenste zelfstandigheid behoudt;
 - mondelinge uitdrukkingsvaardigheden in verband met het onderhouden van contacten met de Inwoner en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden voor het invullen van het Hulpplan;
 - de Nederlandse taal wordt beheerst in woord en in geschrift voor zover dit vereist is voor een goede uitoefening van de taken.

Aanbieder kan door ISD Bollenstreek gevraagd worden bovenstaande aan te tonen middels een functieprofiel.

7.2 Evaluatie

- Per kwartaal wordt middels de fysieke overlegtafel over de inhoud en uitvoering van de overeenkomst overlegd.

Bijlage 1: uitleg iWmo

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

Zorginstituut Nederland beheert de standaard en ondersteunt de keten bij het werken met iWmo. Er is een servicedesk ingericht die te bereiken is via info@istandaarden.nl. Er is een Kennisportaal ingericht voor informatie over de Wmo en het werken met de iWmo-standaarden: www.istandaarden.nl

Object	Titel	Documentatie	Naam retourbericht
WMO301	Toewijzing Wmo-ondersteuning	Bericht voor de toewijzing van Wmo-ondersteuning aan een aanbieder.	WMO302
WMO303	Declaratie/factuur Wmo-ondersteuning	Declaratie of factuur WMO-ondersteuning	WMO304
WMO305	Start Wmo-ondersteuning	Bericht voor het melden van de start van levering van Wmo-ondersteuning.	WMO306
WMO307	Stop Wmo-ondersteuning	Bericht voor het melden van de stop van levering van Wmo-ondersteuning.	WMO308
WMO315	Verzoek om toewijzing Wmo-ondersteuning	Bericht voor het aanvragen van een toewijzing voor Wmo-ondersteuning.	WMO316

Bijlage 2: productcodes iWmo

Gemeente	Productcode	Omschrijving	Volume	Eenheid	Frequentie	Toelichting
Lisse, Noordwijk en Teylingen	01500	Schoon leefbaar huis licht	1	Stuks (code 82)	Per vier weken	Uitzonderingen op de activiteiten worden toegelicht in de toelichting van het bericht.
Lisse, Noordwijk en Teylingen	01501	Schoon leefbaar huis licht, zwaar	1	Stuks (code 82)	Per vier weken	Uitzonderingen op de activiteiten worden toegelicht in de toelichting van het bericht.
Lisse, Noordwijk en Teylingen	01502	Schoon leefbaar huis licht, zwaar, was	1	Stuks (code 82)	Per vier weken	Uitzonderingen op de activiteiten worden toegelicht in de toelichting van het bericht.
Lisse, Noordwijk en Teylingen	01503	Schoon leefbaar huis licht, was	1	Stuks (code 82)	Per vier weken	Uitzonderingen op de activiteiten worden toegelicht in de toelichting van het bericht.
Lisse, Noordwijk en Teylingen	01504	Schoon leefbaar huis, was	1	Stuks (code 82)	Per vier weken	Uitzonderingen op de activiteiten worden toegelicht in de toelichting van het bericht.
Lisse, Noordwijk en Teylingen	01505	Schoon leefbaar huis, was, zwaar	1	Stuks (code 82)	Per vier weken	Uitzonderingen op de activiteiten worden toegelicht in de toelichting van het bericht.
Lisse, Noordwijk	01506	Schoon leefbaar huis,	1	Stuks (code 82)	Per vier weken	Uitzonderingen op de activiteiten

en Teylingen		zwaar				worden toegelicht in de toelichting van het bericht.
Lisse, Noordwijk en Teylingen	01510	Schoon leefbaar huis aanvullend maatwerk	Aantal	Minuten	Per vier weken	
Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen	01A04	Categorie 10	Aantal	Minuten	Per vier weken	
Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen	01A05	Categorie 20	Aantal	Minuten	Per vier weken	
Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen	01A06	Categorie 30	Aantal	Minuten	Per vier weken	

Bijlage 3: CAK codes

Productcode CAK	Omschrijving
6	Hulp bij Huishouden 2 (HH2)
7	Hulp bij Huishouden 1 (HH1) / schoon en leefbaar huis
100	Hulp bij Huishouden 3