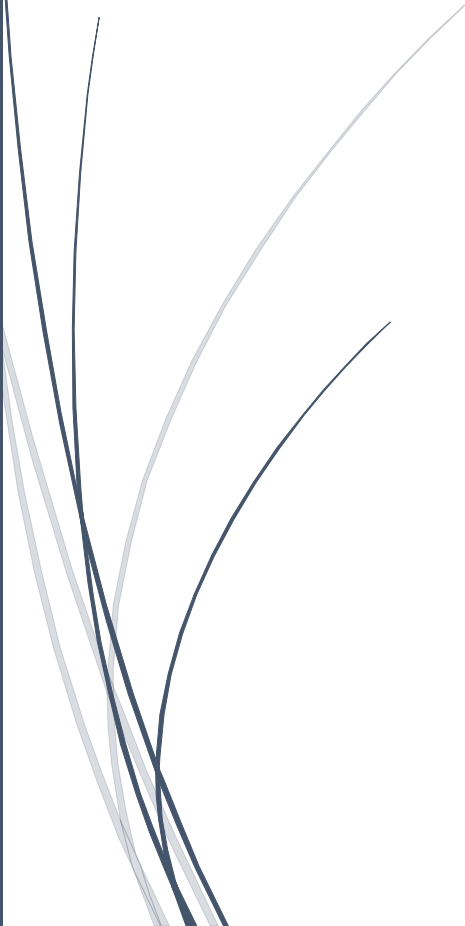




10-3-2023

# Werkafsprakenboek Wmo specialistische hulp 2022 en verder

INDIVIDUELE BEGELEIDING, GROEPSBEGELEIDING,  
KORTDUREND VERBLIJF & VERVOER



GEMEENTE BOXTEL  
GEMEENTE MEIERIJSTAD  
GEMEENTE 'S-HERTOGENBOSCH  
GEMEENTE SINT-MICHELSGESTEL  
GEMEENTE VUGHT  
REGIONALE INKOOPORGANISATIE ZORG

## Inleiding

De gemeenten Boxtel, Meierijstad, 's-Hertogenbosch, Sint-Michielsgestel en Vught hebben gezamenlijk een aanbesteding gehouden voor gespecialiseerde hulp Wmo. Dit is gefaciliteerd door de Regionale Inkooporganisatie Zorg (RIOZ). In dit Werkafsprakenboek 2022 staat een praktische uitwerking van het inkoopcontract. Het Werkafsprakenboek is een dynamisch document dat door de ervaringen in de praktijk aangepast kan worden. RIOZ is verantwoordelijk voor het beheer van het Werkafsprakenboek. Bij vragen of aanvullingen kunt u contact opnemen met [rioz@s-hertogenbosch.nl](mailto:rioz@s-hertogenbosch.nl).

### Wijzigingenlog

Datum wijziging	Wijziging
10-03-2023	Toevoeging paragraaf Tolkenkosten (p. 4)
15-12-2022	Wijziging e-mailadres bij Informatieplicht

## Inhoudsopgave

<b>1. Vóór de start van de ondersteuning</b> .....	1
Melden nieuwe hulpvraag.....	1
<b>2. Start van de ondersteuning</b> .....	2
Acceptatieplicht.....	2
Wachlijsten.....	2
Richtinggevende Q .....	2
Leveren van ondersteuning.....	2
Ondersteuningsplan .....	3
Aanleveren ondersteuningsplan .....	3
Intrekking van toewijzing .....	3
Tolkenkosten .....	4
<b>3. Tijdens de ondersteuning</b> .....	5
Monitoring.....	5
Voortgangsrapportage .....	5
Declaraties.....	5
Cliënt tevredenheidsonderzoek (CTO) .....	6
Vervoer .....	6
Maaltijd tijdens groepsbegeleiding .....	7
Wijziging in aantal uren.....	7
Ontoereikende zorg.....	7
<b>4. Einde van de ondersteuning</b> .....	8
Beëindiging ondersteuning .....	8
Herindicatie .....	8
<b>5. Overige afspraken</b> .....	9
Accountmanagement.....	9
Governance .....	9
Informatieplicht.....	9
Klachten.....	9
Melden huiselijk geweld en kindermishandeling.....	10
Microaanbieder .....	10
Onderaannemers.....	10
Onderzoek toezicht .....	10
Regie .....	10
Regiotaxi .....	11
Social return .....	11
Tussentijdse toetreding.....	11

Verantwoording..... 11

## 1. Vóór de start van de ondersteuning

### Melden nieuwe hulpvraag

Een cliënt meldt zich bij de gemeente met zijn hulpvraag. Het streven is dat na afloop van een indicatie de cliënt zijn/haar doelen behaald heeft. Indien de cliënt opnieuw hulp wenst (= nieuwe hulpvraag) dient de cliënt zich te melden bij de gemeente. De zorgaanbieder kan geen melding doen en geen iWMO315-bericht indienen.

Melden van een nieuwe hulpvraag kan via:

Gemeente Boxtel	<a href="mailto:wegwijs@boxtel.nl">wegwijs@boxtel.nl</a> 0411 – 655 990
Gemeente Meierijstad	Afhankelijk van de woonplaats cliënt: <a href="mailto:wmoschijndel@meierijstad.nl">wmoschijndel@meierijstad.nl</a> <a href="mailto:wmosintoedenrode@meierijstad.nl">wmosintoedenrode@meierijstad.nl</a> <a href="mailto:wmoveghel@meierijstad.nl">wmoveghel@meierijstad.nl</a>  Telefoonnummer: 140413
Gemeente 's-Hertogenbosch	<a href="#">Kijk op Koo</a> 073 - 206 88 88 Koo is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur
Gemeente Sint-Michielsgestel	<a href="mailto:wegwijs@sint-michielsgestel.nl">wegwijs@sint-michielsgestel.nl</a> 073 – 553 16 00
Gemeente Vught	<a href="mailto:wegwijs.wmo@vught.nl">wegwijs.wmo@vught.nl</a>

## 2. Start van de ondersteuning

### Acceptatieplicht

Zorgaanbieders accepteren de opdracht van de gemeente.

### Wachlijsten

Wachlijsten zijn niet toegestaan. Na het toewijzingsbericht staat de cliënt op de intakelijst en is zorgaanbieder verantwoordelijk voor (financiering van overbruggings)zorg. De RIOZ bewaakt dit en bespreekt dit met de zorgaanbieders. De gemeente kan de cliënten wijzen op andere contractpartners die wel ruimte hebben.

### Richtinggevende Q

De gemeente geeft in haar toewijzing opdracht voor een product en categorie (bandbreedte). De gemeente kan op basis van haar eigen onderzoek in het plan van aanpak of onderzoeksplan een richtinggevend advies geven voor wat betreft het aantal in te zetten uren of dagdelen per week.

### Leveren van ondersteuning

- Gemeente voert onderzoek uit en maakt onderzoeksverslag/onderzoeksplan/plan van aanpak (hierna onderzoeksverslag).
- In het onderzoeksverslag wordt opgenomen of de cliënt wel/niet akkoord gaat met doorsturen van het onderzoeksverslag naar de zorgaanbieder.
- In het onderzoeksverslag wordt het volgende opgenomen:
  - Product en categorie
  - Begindatum
  - Einddatum
  - Naam zorgaanbieder
  - Eventueel een richtinggevende Q.
  - Resultaat dat behaalt dient te worden
- Retour van ondertekend onderzoeksverslag (=aanvraag)
- Gemeente maakt beschikking (= brief met besluit) voor de cliënt met daar in opgenomen:
  - Product
  - Categorie
  - Bandbreedte in uren / dagdelen / etmalen
  - De zin: 'U maakt samen met uw zorgaanbieder afspraken hoe invulling gegeven wordt aan de uren ondersteuning. Deze afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan dat wij ontvangen van de zorgaanbieder'.
- Gemeente stuurt het toewijzingsbericht (iWMO301) naar zorgaanbieder. Daar in staat product, categorie, begin- en einddatum.
- Gemeente stuurt via de mail ook een leveringsopdracht/opdrachtbevestiging met het onderzoeksverslag (als de cliënt hiermee akkoord is). En eventueel een voorbeeld ondersteuningsplan en format voortgangsrapportage.
- Binnen drie werkdagen na ontvangst van het toewijzingsbericht (iWMO301) neemt zorgaanbieder contact op met de cliënt.
- Zorgaanbieder maakt met cliënt het ondersteuningsplan met daarin concrete invulling met o.a. frequentie en uren/minuten/dagdelen/etmalen per week.
- Zorgaanbieder stuurt ondersteuningsplan binnen 4 weken (na ontvangst iWMO301 bericht) retour
- Zorgaanbieder start levering zorg binnen 5 werkdagen na aanvang van de dienstverlening of, indien de ondersteuning met terugwerkende kracht is toegewezen, binnen vijf werkdagen na ontvangst van het Toewijzingsbericht (iWMO301 bericht) het iWmo-bericht 'Start zorg' (iWMO305). De hulp start uiterlijk 2 weken na de begindatum van de beschikking die benoemd is

in het toewijzingsbericht, tenzij de toegang anders vraagt of bij spoed. De zorgaanbieder kan een tussentijdse oplossing inzetten (bijvoorbeeld van andere zorgaanbieder) als deze niet binnen de hiervoor genoemde termijn passende hulp kan leveren.

- Gemeenten kunnen na inhoudelijke beoordeling van het ondersteuningsplan contact opnemen met de zorgaanbieder voor verduidelijking/aanvulling.

### Ondersteuningsplan

Het ondersteuningsplan is de motivering van het besluit op de aanvraag (= de beschikking). Een cliënt kan een bezwaar indienen tegen het besluit.

In een ondersteuningsplan legt de zorgaanbieder resultaatafspraken vast met de cliënt, waar de ondersteuning op is gericht, de gemiddelde omvang daarvan in minuten / uren / dagdelen / dagen / etmalen en de frequentie van de activiteiten per maand. De gemeente heeft een voorbeeld ondersteuningsplan gemaakt dat gebruikt kan worden (te vinden op de [website van RIOZ](#)). De zorgaanbieder is niet verplicht dit format te gebruiken. Indien een eigen format gebruikt wordt dient dit wel minimaal dezelfde informatie te bevatten als het voorbeeldformat:

- Resultaatsafspraken: Hoe werkt de zorgaanbieder aan de gewenste resultaten
- Waar is de hulp op gericht
- Per gewenst resultaat de gemiddelde verwachte werkelijke omvang in minuten / uren / dagdelen / dagen / etmalen en frequentie van de activiteiten, passend binnen de categorie die de gemeente heeft bepaald.
- Hoe het sociaal netwerk wordt betrokken
- Hoe afstemming plaatsvindt als er meerdere zorgaanbidders zijn betrokken
- Of er sprake is van eenzaamheid, op welke wijze de cliënt hierbij ondersteund of doorverwezen wordt.
- Akkoord van de cliënt middels ondertekening

De regio vindt het belangrijk dat de aanbieder aandacht heeft voor eenzaamheidsgevoelens en sociaal isolement bij cliënten. Aanbieder bespreekt dit met de cliënt en koppelt dit terug (als de cliënt hiervoor toestemming geeft) via het ondersteuningsplan of voortgangsrapportages.

### Aanleveren ondersteuningsplan

De afspraak is dat de zorgaanbieder het ondersteuningsplan binnen 4 weken (na ontvangst iWMO301 bericht) retour stuurt. Voor opdrachten die betrekking hebben op de periode vanaf 1 januari 2022, geldt het nieuwe format dat bij de overeenkomst is gevoegd. Het ondersteuningsplan is (ook juridisch gezien) van groot belang voor de cliënt. Hierbij willen we ook terugzien hoe het sociaal netwerk van de cliënt ingezet wordt in het ondersteuningsplan.

Beveiligd terugsturen van ondersteuningsplannen via:

Gemeente Boxtel	<a href="mailto:SO-Ondersteuning@MijnGemeenteDichtbij.nl">SO-Ondersteuning@MijnGemeenteDichtbij.nl</a>
Gemeente Meierijstad	<a href="mailto:UAWmojeugd@meierijstad.nl">UAWmojeugd@meierijstad.nl</a>
Gemeente 's-Hertogenbosch	<a href="mailto:wmo@s-hertogenbosch.nl">wmo@s-hertogenbosch.nl</a>
Gemeente Sint-Michielsgestel	<a href="mailto:SO-Ondersteuning@MijnGemeenteDichtbij.nl">SO-Ondersteuning@MijnGemeenteDichtbij.nl</a>
Gemeente Vught	<a href="mailto:wegwijs.wmo@vught.nl">wegwijs.wmo@vught.nl</a>

### Intrekking van toewijzing

De gemeente kan een intrekking van een toewijzing, middels een aangepast 301-bericht, sturen indien ondersteuningsplan na herhaalde verzoeken uitblijft.

## Tolkenkosten

In de basis zien we het als de verantwoordelijkheid van de cliënt zelf om ondersteuning te regelen wanneer sprake is van het niet (voldoende) spreken en/of verstaan van de Nederlandse taal. Wanneer dit niet mogelijk is, neemt de zorgaanbieder de verantwoordelijkheid op zich om dit zo goed mogelijk te ondervangen. Dit doet de zorgaanbieder vanuit de lijn dat hij verantwoord en doelmatig zorg wil leveren. Het inzetten van tolken maakt deel uit van de verplichting om verantwoord zorg te leveren. Zorgaanbieders zoeken daarom in de eerste plaats naar mogelijkheden binnen het netwerk van de cliënt. Daarnaast zorgen aanbieders er voor dat deze zo veel als mogelijk toegerust zijn om cliënten van passende hulp te voorzien. Zorgaanbieders die veel cliënten zien met eenzelfde achtergrond, zorgen er dan ook voor dat hun medewerkersbestand en faciliteiten daar op aansluiten. Alleen wanneer het in uitzonderlijke gevallen noodzakelijk is om intensief professionele tolken in te zetten voor de te leveren ondersteuning, kunnen zorgaanbieders bij de lokale gemeente vragen om financiële compensatie. Bij het indienen van een verzoek bij gemeente dient duidelijk te zijn welke inspanningen de zorgaanbieder en de cliënt hebben gedaan en waarom de hulpvraag om een intensieve inzet van een professionele tolk vraagt.



### 3. Tijdens de ondersteuning

#### Monitoring

De toegang monitort de uitvoering van de geboden hulp. Zij kan ten allen tijden contact opnemen met klant en/of aanbieder over de voortgang van de geboden hulp en/of het behalen van de resultaten. In het onderzoeksplan worden vooraf afgesproken voortgangsmomenten met elkaar vastgelegd. De aanbieder levert in ieder geval standaard na 6 maanden een schriftelijke voortgangsrapportage aan die betrokken wordt bij de voortgangsbespreking. Zie daarvoor het begrip Voortgangsrapportage.

De gemeente monitort en controleert de volgende onderdelen:

- De inhoud van het ondersteuningsplan: staan de minimale vereisten erin en zijn de resultaten en activiteiten concreet genoeg beschreven? Is de verwachting dat de activiteiten bijdragen aan de doelen?
- Bij evaluaties en herbeoordelingen onderzoekt de gemeente of de inzet afwijkt en zo ja waarom en of inzet leidt tot het behalen van de resultaten.
- De declaratie van de zorgaanbieder: hoe relateert de declaratie met de bandbreedte (de categorie)?
- De gemeente kan contact opnemen met de cliënt of de gedeclareerde hulp is geleverd. De gemeente controleert of de declaratie afwijkt van de richtinggevende q en de verwachte inzet in het ondersteuningsplan.
- Na monitoring kan de gemeente de beschikking en de opdracht aan de aanbieder wijzigen.

#### Voortgangsrapportage

Elke zes maanden stuurt de aanbieder een voortgangsrapportage naar de gemeente met terugkoppeling of de doelen behaald zijn en zo niet, wat er de komende periode nodig is om de doelen te behalen. Ook is er aandacht voor eenzaamheidsgevoelens en sociaal isolement bij cliënten (indien van toepassing). De aanbieder kan dan ook aangeven of er binnen de opdracht iets veranderd is ten opzichte van het eerder opgestelde ondersteuningsplan. De zorgaanbieder betreft de cliënt bij het opstellen van deze rapportage. De gemeente betreft de voortgangsrapportages ook bij het eventuele herbeoordelingsgesprek. De gemeente heeft een voorbeeld format voortgangsrapportage gemaakt dat gebruikt kan worden (te vinden op de [website van RIOZ](#)). De zorgaanbieder is niet verplicht dit format te gebruiken. Indien een eigen format gebruikt wordt dient dit wel minimaal dezelfde informatie te bevatten als het voorbeeldformat.

Beveiligd toesturen van voortgangsrapportages via:

Gemeente Boxtel	<a href="mailto:SO-Ondersteuning@MijnGemeenteDichtbij.nl">SO-Ondersteuning@MijnGemeenteDichtbij.nl</a>
Gemeente Meierijstad	Afhankelijk van de woonplaats cliënt: <a href="mailto:wmoschijndel@meierijstad.nl">wmoschijndel@meierijstad.nl</a> <a href="mailto:wmosintoedenrode@meierijstad.nl">wmosintoedenrode@meierijstad.nl</a> <a href="mailto:wmoveghel@meierijstad.nl">wmoveghel@meierijstad.nl</a>
Gemeente 's-Hertogenbosch	<a href="mailto:wmo@s-hertogenbosch.nl">wmo@s-hertogenbosch.nl</a>
Gemeente Sint-Michielsgestel	<a href="mailto:SO-Ondersteuning@MijnGemeenteDichtbij.nl">SO-Ondersteuning@MijnGemeenteDichtbij.nl</a>
Gemeente Vught	<a href="mailto:wegwijs.wmo@vught.nl">wegwijs.wmo@vught.nl</a>

#### Declaraties

- Zorgaanbieders krijgen een opdracht met daarin de afgesproken eenheid horende bij de productcode.

- Zorgaanbieders kunnen zonder opdracht (= toewijzing) niet (meer) leveren en dus niet declareren (Nvl1-26). Inzet die gestart is vóór de begindatum van de beschikking in het toewijzingsbericht wordt niet vergoed.
- In het ondersteuningsplan staat het afgesproken aantal uren/dagdelen dat wordt ingezet en hoe vaak hulp wordt ingezet.
- Zorgaanbieders kunnen ervoor kiezen om de frequentie aan te passen in bijvoorbeeld 1x in de twee weken.
- Zorgaanbieders kunnen binnen de categorie declareren en moeten ervoor zorgen dat het aantal daadwerkelijk geleverde uren past binnen het maximaal toegekende aantal uren van de maand.
- Inzet-overschrijdingen van het toegewezen aantal uren (toegewezen product) over de periode van een maand worden niet vergoed.
- Enkel direct cliënt -gebonden tijd (face-to-face, ear-to-ear, screen-to-screen) is te declareren.
- No-show is niet te declareren.
- Er wordt afgerekend op daadwerkelijk geleverde tijd (minuten). Er kan niet worden afgerond.
- Na 1 mei van een opvolgend kalenderjaar kunnen er geen kosten meer gedeclareerd worden over het afgelopen kalenderjaar.
- Eenheden zijn niet deelbaar. Dat wil zeggen dat zorgaanbieders alleen volledig geleverde eenheden mogen declareren. Betalingen voor niet volledig geleverde eenheden zijn onverschuldigd.

### Cliënt tevredenheidsonderzoek (CTO)

Zorgaanbieder geeft aan op welke wijze het onderzoek is uitgevoerd en hoeveel respondenten het hebben ingevuld over welke periode en wat het percentage van de respons is. Daarnaast geeft het minimaal inzicht in de volgende vragen:

1. Rapportcijfer voor de geleverde ondersteuning, begeleiding, groepsbegeleiding en kortdurend verblijf (deze is minimaal een 6 op een schaal van 10).
2. Het percentage ondervraagde cliënten dat vindt dat de ondersteuning aansluit bij zijn/haar behoefte.
3. Het percentage dat het eens is met de stelling dat de ontvangen hulp bijdraagt aan het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie. Door de hulp kan ik mezelf beter redden en kan ik meedoen aan de samenleving: ja of nee

Indien bij aanvang van de overeenkomst op 1-1-2022 geen CTO aanwezig is, of wanneer het CTO niet aan de voorwaarden voldoet, levert de zorgaanbieder binnen 6 - 9 maanden alsnog of opnieuw een rapportage aan die voldoet. Aan de hand van de CTO en eventueel andere documenten wil de regio zien wat de zorgaanbieder heeft gedaan met de resultaten van het CTO.

1. Het resultaat is besproken in een medezeggenschapstructuur;
2. Er zijn verbeterplannen opgesteld;
3. De verbeterplannen zijn doorgevoerd.

De RIOZ kan deze resultaten inzichtelijk maken op de website zodat aanbieders onderling te vergelijken zijn. Het cliënt tevredenheidsonderzoek kan worden opgestuurd naar [rioz@s-hertogenbosch.nl](mailto:rioz@s-hertogenbosch.nl).

### Vervoer

Het product vervoer wordt afgegeven in combinatie met Groepsbegeleiding en Kortdurend Verblijf. Vervoer wordt in etmalen per toegekend. De zorgaanbieder declareert echter in dagen per week. Twee dagdelen op eenzelfde dag betekent eenmaal declareren.

Vervoer wordt altijd afgegeven op het maximaal aantal dagen dat het bijbehorende product (Groepsbegeleiding of Kortdurend Verblijf) ingezet wordt. De aanbieder wordt geacht niet meer vervoer in te zetten dan strikt noodzakelijk.

#### **Maaltijd tijdens groepsbegeleiding**

De zorgaanbieder kan een maaltijd aanbieden tijdens de Groepsbegeleiding. Deze maakt geen onderdeel uit van het tarief. Het betreft een kanbepaling. Indien de zorgaanbieder dit aanbiedt, kan de klant dit op eigen kosten afnemen.

#### **Wijziging in aantal uren**

Binnen de categorie (laag/midden/hoog) kan de aanbieder de inzet verhogen. Is een ander product of andere categorie nodig? Dan moet de cliënt hiervoor een nieuwe aanvraag doen. Wordt deze toegekend, dan ontvangt de aanbieder de nieuwe opdracht en de cliënt de nieuwe beschikking. De zorg loopt door tot het nieuwe 301 bericht verstuurd wordt.

#### **Ontoereikende zorg**

De zorgaanbieder verwijst de cliënt naar de gemeentelijke toegang als hij denkt dat de opdracht niet passend is en er een ander product nodig is of meer inzet nodig is. De gemeente onderzoekt of er een ander product of andere categorie moet worden toegekend. Als er meer hulp wordt ingezet dan dat de gemeente heeft toegewezen, wordt dat niet vergoed. De opdracht die de gemeente geeft is leidend. Meer kan niet geleverd worden.

## 4. Einde van de ondersteuning

### Beëindiging ondersteuning

Binnen 5 werkdagen na beëindiging van de werkzaamheden bij een cliënt rapporteert de zorgaanbieder dit aan de gemeente. De zorgaanbieder maakt hierbij gebruik van het stopzorg bericht (iWMO307) en vermeldt de reden van de beëindiging. Ook als dat gebeurt op geplande einddatum in de toewijzing.

### Herindicatie

Zorgaanbieders kunnen geen zorg declareren als er geen opdracht voor is afgegeven. De gemeente kan de opdracht met terugwerkende kracht toekennen, bijvoorbeeld tot aan de aflooptdatum van de vorige toekenning. De aanbieder kan dan de kosten met terugwerkende kracht declareren. Het doorleveren zonder opdracht is voor risico van de aanbieder. Echter, als door toedoen van de gemeente de aanvraag nog niet is afgewerkt, én de zorgcontinuïteit is nodig, neem dan contact op met de betreffende gemeente.

Gemeente Boxtel	<a href="mailto:wegwijs@boxtel.nl">wegwijs@boxtel.nl</a>
Gemeente Meierijstad	Afhankelijk van de woonplaats cliënt: <a href="mailto:wmoschijndel@meierijstad.nl">wmoschijndel@meierijstad.nl</a> <a href="mailto:wmosintoedenrode@meierijstad.nl">wmosintoedenrode@meierijstad.nl</a> <a href="mailto:wmoveghel@meierijstad.nl">wmoveghel@meierijstad.nl</a>
Gemeente 's-Hertogenbosch	<a href="mailto:werkverdelingMO@s-hertogenbosch.nl">werkverdelingMO@s-hertogenbosch.nl</a>
Gemeente Sint-Michielsgestel	<a href="mailto:wegwijs@sint-michielsgestel.nl">wegwijs@sint-michielsgestel.nl</a>
Gemeente Vught	<a href="mailto:wegwijs.wmo@vught.nl">wegwijs.wmo@vught.nl</a>

### Voorbeeld

Een cliënt heeft twee maanden voor afloop van de lopende indicatie een nieuwe melding heeft gedaan. Of de cliënt heeft het onderzoeksplan tijdig ondertekend en terug gestuurd naar de gemeente. Als de gemeente nog geen besluit heeft genomen en de zorg moet doorgaan, neem dan contact op met de gemeente. We zullen in uitzonderingssituaties toestemming geven om door te leveren.

Is de situatie dat de cliënt zich korter dan twee maanden voor afloop van de indicatie meldt, óf na afloop van de indicatie, óf wordt het onderzoeksplan niet tijdig teruggestuurd? Dan kan de gemeente opdracht geven vanaf een datum die niet aansluit op de aflooptdatum van de vorige opdracht. Of de gemeente verstrekt geen opdracht. Het doorleveren zonder opdracht vergoedt de gemeente niet.

## 5. Overige afspraken

### Accountmanagement

Namens de gemeente 's-Hertogenbosch als centrumgemeente beheert de Regionale Inkooporganisatie Zorg (RIOZ) het contractbeheer en accountmanagement. Ook voert RIOZ de regionale monitoringsactiviteiten uit en voert zij accountgesprekken met aanbieders. In dit gesprek komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod:

- Governance
- Ophalen signalen, bespreken en terugkoppelen
  - Bijvoorbeeld tijdig terug sturen ondersteuningsplannen en voortgangsrapportages, declaratiegedrag, ervaringen toegang, casussen
- Overzicht klachten
- Meldingen calamiteiten en geweldsincidenten
- Wachtlijsten
- Rol toegang
- Cliënt tevredenheidsonderzoek
- In- en uitstroom van klanten (trend- en analyse gesprek)
- Declaraties

### Governance

Gemeenten werken samen met zorgaanbieders die hun maatschappelijk rol op de eerste plaats hebben staan. Zorgaanbieders onderstrepen daarom de inhoud van de [Governance Code Zorg](#). De governance code geeft zorgaanbieders een instrument voor het inregelen van goed bestuur en toezicht, zodanig dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg en aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling en het maatschappelijke vertrouwen. Uit statuten of andere documenten blijkt dat de zorgaanbieder de (principes en richtlijnen van de) Governance Code Zorg toepast. In de accountgesprekken bespreekt de Rioz dit punt.

De bij de zorgaanbieder in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode en professionele standaard, waaronder de Governance Code Zorg. Ook onderaannemers, ingehuurd personeel en zelfstandigen zonder personeel moeten voldoen aan deze professionele standaard (artikel 3.1 lid 2 sub c Wmo 2015).

### Informatieplicht

Zorgaanbieders hebben een informatieplicht betreft financiële problemen, in gevaar zijn van continuïteit en of kwaliteit van diensten, zorgmeldingen, contact media over kwaliteit of bekostiging. Dit moet direct gemeld worden bij RIOZ via [rioz@s-hertogenbosch.nl](mailto:rioz@s-hertogenbosch.nl).

### Klachten

De gemeentelijke toegang verwijst cliënten die niet tevreden zijn naar de zorgaanbieder. De zorgaanbieder heeft een klachtenregeling en neemt een klacht binnen 10 werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling. De klacht wordt afgehandeld binnen de termijn die in de klachtenregeling van de zorgaanbieder staat. De maximale termijn waarin een klacht moet zijn opgelost is 6 weken. Als een klacht niet is opgelost binnen 15 werkdagen wordt dat gemeld aan RIOZ via [rioz@s-hertogenbosch.nl](mailto:rioz@s-hertogenbosch.nl). RIOZ ontvangt jaarlijks op verzoek een overzicht van de ontvangen klachten en het resultaat van de afhandeling daarvan.

In de klachtenregeling is opgenomen dat klachten binnen 10 werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling zijn genomen en afgehandeld binnen de termijn die de zorgaanbieder in zijn

klachtenreglement hanteert doch uiterlijk binnen zes weken. De zorgaanbieder voert aantoonbaar actief beleid om het aantal klachten te reduceren.

### Melden huiselijk geweld en kindermishandeling

De zorgaanbieder hanteert een meldcode (artikel 3.3, Wmo 2015) voor het signaleren van en handelen bij huiselijk geweld en kindermishandeling in lijn met de wet meldcode HGKM. Ernstige calamiteiten en geweldsincidenten dienen gemeld te worden bij de GGD Hart van Brabant en de betreffende gemeente.

Gemeente Boxtel		<a href="mailto:wegwijs@mijngemeentedichtbij.nl">wegwijs@mijngemeentedichtbij.nl</a>
Gemeente Meierijstad		<a href="mailto:Mkerstens@meierijstad.nl">Mkerstens@meierijstad.nl</a>
Gemeente 's-Hertogenbosch	Mevrouw Wil Saenen	<a href="mailto:w.saenen@s-hertogenbosch.nl">w.saenen@s-hertogenbosch.nl</a>
Gemeente Sint-Michielsgestel		<a href="mailto:wegwijs@mijngemeentedichtbij.nl">wegwijs@mijngemeentedichtbij.nl</a>
Gemeente Vught		<a href="mailto:wegwijs.wmo@vught.nl">wegwijs.wmo@vught.nl</a>

Met calamiteiten wordt bedoeld: 'niet beoogde of onverwachte gebeurtenissen, die betrekking hebben op de kwaliteit van een Wmo-voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor, of de dood van een cliënt hebben geleid'. Het gaat dan bijvoorbeeld om fysiek, psychisch of seksueel geweld, of (een poging tot) suïcide.

In de Regio Meierij en Bommelerwaard is de GGD Hart voor Brabant aangesteld als toezichthouder calamiteiten. Bent u er niet zeker van of een gebeurtenis gemeld moet worden bij de toezichthouder? Neem dan altijd contact op met de toezichthouder. Dit kan via telefoonnummer 088 368 6888 of via [toezichtwmo@ggdhvb.nl](mailto:toezichtwmo@ggdhvb.nl).

### Microaanbieder

Aan de hand van de beoordeling van uw aanmelding bepaalt de RIOZ of uw organisatie binnen de criteria voor microaanbieder valt. Dit zijn kleinere organisaties die voldoen aan minstens twee van de volgende criteria:

- Omzet is maximaal € 700.000
- Balanstotaal is maximaal € 350.000
- Maximaal 10 fte op de loonlijst

### Onderaannemers

Het toevoegen van onderaannemers ná sluiting van de aanbestedingsprocedure is alleen mogelijk met schriftelijke goedkeuring van de centrumgemeente. De zorgaanbieder meldt vooraf de uitvoering van de ondersteuning door een derde partij aan de RIOZ via [rioz@s-hertogenbosch.nl](mailto:rioz@s-hertogenbosch.nl). De zorgaanbieder rapporteert gemotiveerd per kalenderjaar aan het einde van het boekjaar aan de RIOZ het percentage van de cliënten waar hij onderaannemers inzet. Deze rapportage voegt zij uiterlijk op 1 maart bij de financiële productieverantwoording over het voorgaande kalenderjaar (t -1).

### Onderzoek toezicht

Als er een onderzoek wordt verricht in het kader van toezicht, dient dit schriftelijk gemeld te worden aan [rioz@s-hertogenbosch.nl](mailto:rioz@s-hertogenbosch.nl).

### Regie

Als bij één cliënt meerdere zorgaanbieders betrokken zijn, dan zorgt de zorgaanbieder die begeleiding biedt voor afstemming met de andere zorgaanbieder(s). Tenzij de zorgaanbieders mondeling anders afspreken. Als gemeente multi-problemen vaststelt en casus /multidisciplinair overleg is nodig, neemt zorgaanbieder daaraan deel. Tenzij zorgaanbieder aantoont dat het geen meerwaarde biedt.

## Regiotaxi

De inzet van collectief vervoer (regiotaxi) als Wmo-reiziger van en naar de Groepsbegeleidingslocatie is niet toegestaan. Dit vervoer is bedoeld voor sociale activiteiten. Wil een cliënt hier toch gebruik van maken, dan kan dat als hij/zij het tarief voor de vrije reiziger betaalt.

## Social return

De zorgaanbieder voert de regeling social return uit. Op het leveren van de diensten is het regionale vastgestelde beleid van toepassing zoals opgenomen in bijlage 5 van de aanmeldingsdocumenten. De zorgaanbieder verantwoordt zijn verplichtingen op basis van deze eis via het systeem Wizzr. De verplichting is gerelateerd aan de gerealiseerde omzet. De RIOZ bepaalt namens de centrumgemeente de opdrachtwaarde (in relatie tot de SROI drempel) op basis van de waarde van de gehele overeenkomst, waarbij de waarde van alle deelnemende gemeenten bij elkaar optelt.

Meer informatie over social return kunt u op de [website van RIOZ](#). Voor vragen kunt u contact opnemen via [rioz@s-hertogenbosch.nl](mailto:rioz@s-hertogenbosch.nl).

## Tussentijdse toetreding

De centrumgemeente kan gedurende de contractperiode de inkoopprocedure openstellen indien zij daar aanleiding toe ziet, met een maximum van 2 x per kalenderjaar. Dit betekent dat nieuwe zorgaanbidders kunnen toetreden.

## Verantwoording

Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt de zorgaanbieder aan de centrumgemeente een opgave per deelnemende gemeente van het aantal geleverde uren en/of dagdelen onder deze overeenkomst in die deelnemende gemeente, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. Dit is de zogenaamde financiële productieverantwoording. De zorgaanbieder levert deze voorlopige financiële productieverantwoordingen aan bij RIOZ voor 1 maart van het jaar t + 1. Aanlevering gaat via [rioz@s-hertogenbosch.nl](mailto:rioz@s-hertogenbosch.nl).

De zorgaanbieder levert, conform landelijke standaarden, voor 1 april van het jaar t + 1 de door de accountant gevalideerde financiële productieverantwoordingen met controleverklaring aan de centrumgemeente aan. Voor de controleverklaring dient gebruik gemaakt te worden van het landelijk accountantsprotocol gepubliceerd op website i-Sociaaldomein.

Als de zorgaanbieder een totale jaaromzet heeft bij alle deelnemende gemeenten gezamenlijk voor het uitvoeren van producten onder de overeenkomst onder de EUR 125.000,00, dan is geen controleverklaring van zijn accountant vereist, maar volstaat een door de accountant gewaarmerkte financiële productieverantwoording.

De zorgaanbieder draagt zorg voor:

- Een tijdige en correcte aanlevering van gegevens in GGK;
- Draagt zorg voor de jaarverantwoording in de zorg: het aanleveren van verantwoordingsgegevens en een jaarrekening met een accountantsverklaring (voor zover de zorgaanbieder onder de verantwoordingsplicht valt).  
Zie: <https://www.jaarverantwoordingzorg.nl/>
- Het invullen van de actuele wachttijden in een nog nader te ontwikkelen regionale tool.