

# Werkafsprakenboek

voor aanbieders

Wmo Begeleiding, Kortdurend Verblijf

MER/MLW



## Wijzigingen in werkafsprakenboek

Overzicht wijzigingen ten opzichte van de eerste versie:

Datum	Wijziging
11 juni 2024	P9. Paragraaf 5.1 sectie 5: <ul style="list-style-type: none"><li>- Gegevens toewijzingsbericht worden aangevuld met consulent gemeente en locatie aanbieder bij begeleiding groep (indien van toepassing)</li></ul> P11. Toevoeging productcodes P20. Hoofdstuk 8. <ul style="list-style-type: none"><li>- Verduidelijking eenheden van declaraties</li><li>- Verduidelijking wiskundige afronding uurtarieven op deelbaarheid door 60 en werkwijze hieromtrent bij indexering</li></ul>

## Inhoud

Wijzigingen in werkafsprakenboek.....	2
Inhoud.....	3
1. Inleiding.....	4
2. Informatie inkoop Wmo begeleiding en kortdurend verblijf .....	5
3. Contactgegevens gemeenten.....	6
4. Begrippenlijst .....	7
5. Toegang tot Wmo-ondersteuning MLW/MER.....	8
5.1 Toegangsproces Wmo .....	8
5.2 Handelswijze bij aflopende indicatie .....	12
5.3 Handelswijze wijziging situatie .....	12
5.4 Handelswijze bij overlijden .....	12
5.5 Handelswijze bij verhuizing .....	13
5.6 Tijdelijke stopzetting / doorlopend abonnementstarief.....	13
5.7 Handelswijze bij no show .....	13
5.8 Vervoer .....	13
6. Sturen op resultaten .....	15
6.1 Evaluaties.....	15
6.2 Afstemming tussen aanbieders .....	15
7. Overgang 18-/18+.....	16
8. Berichtenverkeer.....	17
8.1 Proces van berichtenverkeer .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
9. Melden calamiteiten en geweldsincidenten.....	20
9.1 Meldplicht .....	20
9.2 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling .....	21

## 1. Inleiding

Dit werkafsprakenboek is van toepassing voor 6 Midden-Limburgse gemeenten die vallen onder Midden-Limburg West (gemeenten Leudal, Nederweert en Weert) en de MER-gemeenten (Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen). De gemeente Roermond valt hier dus niet onder.

Op 1 januari 2024 zijn overeenkomsten afgesloten met verschillende aanbieders voor begeleiding en kortdurend verblijf in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (verder: Wmo). Dit werkafsprakenboek geeft een overzicht van de praktische afspraken die horen bij de Uitvoeringsovereenkomst "Wmo Begeleiding en Kortdurend Verblijf 2024 e.v. MER/MLW" (hierna te noemen uitvoeringsovereenkomst).

Het werkafsprakenboek is een dynamisch document dat door de ervaringen in de praktijk aangepast kan worden. Correcties en kleine wijzigingen worden meegenomen in periodieke bijstellingen, waarvan de aanbieders in kennis worden gesteld. Bij substantiële wijzigingen zal gebruik worden gemaakt van de route via de overlegtafels. Waar nodig zal in dit document verwezen worden naar afzonderlijk beschikbare documentatie, zodat op specifieke onderdelen altijd gebruik wordt gemaakt van de meest actuele versie. In elk geval zijn de beleidsplannen, beleidskaders en beleidsregels van de afzonderlijke gemeenten van toepassing.

Wanneer in voorkomende gevallen deze werkafspraken niet voorzien in een oplossing dan treedt de aanbieder in contact met de contactpersoon van de desbetreffende gemeente om voor de desbetreffende casus met elkaar de te volgen route af te stemmen.

De samenwerkende gemeenten zijn eigenaar van dit document. Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend en de samenwerkende gemeenten zijn op geen enkele wijze gezamenlijk, dan wel afzonderlijk, aansprakelijk voor enigerlei (vervolg)schade na hantering van bepalingen genoemd in dit document. In alle gevallen is het bepaalde in de Uitvoeringsovereenkomst leidend.

## 2. Informatie inkoop Wmo begeleiding en kortdurend verblijf

Tot nadere berichtgeving wordt algemene informatie over (de inkoop van) Wmo begeleiding en kortdurend verblijf gedeeld op de webpagina's [www.sociaaldomeinmlo.nl](http://www.sociaaldomeinmlo.nl) en [www.sociaaldomeinmlw.nl](http://www.sociaaldomeinmlw.nl). Hier is ook informatie over de Overlegtafels Wmo te vinden.

Belangrijke mededelingen, wijzigingen in werkafspraken of anderszins die van invloed zijn op de uitvoering van de Uitvoeringsovereenkomst(en) of werkafspraken, worden bekend gemaakt via het platform 'Source to Contract'.

### 3. Contactgegevens gemeenten

Voor vragen/opmerkingen over contractmanagement:

[contractmanagement@sociaaldomeinmlo.nl](mailto:contractmanagement@sociaaldomeinmlo.nl)

Voor vragen/ opmerkingen over het inkoopproces:

[inkoop@sociaaldomeinmlo.nl](mailto:inkoop@sociaaldomeinmlo.nl)

[inkoop3d@midden-limburg.nu](mailto:inkoop3d@midden-limburg.nu)

Voor vragen/opmerkingen over Wmo-declaratie en iWmo-berichtenverkeer:

Servicecentrum MER: [Financien.WMO.SD@servicecentrum-mer.nl](mailto:Financien.WMO.SD@servicecentrum-mer.nl)

Weert: [wmofacturen@weert.nl](mailto:wmofacturen@weert.nl)

Leudal: [wmoloket@leudal.nl](mailto:wmoloket@leudal.nl)

Nederweert: [sociaaldomein@nederweert.nl](mailto:sociaaldomein@nederweert.nl)

Voor vragen/opmerkingen over individuele casussen:

Zie contactgegevens van de behandelend medewerker. In andere gevallen bel met het algemene nummer van de betreffende gemeente en vraag naar de betreffende medewerker.

Servicecentrum MER: (0475) 25 59 56

Gemeente Leudal: (0475) 85 90 00

Gemeente Nederweert: (0495) 677 111

Gemeente Weert: (0495) 575 000

## 4. Begrippenlijst

- Beschikking: een besluit als bedoeld in artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- Heronderzoek/evaluatie: (periodiek) onderzoek door de gemeente om vast te stellen of er aanleiding is om de beslissing tot toekenning van een maatwerkvoorziening te heroverwegen of te evalueren of de ondersteuning voldoet.
- Herindicatie: De gemeente stelt vast voor welke termijn iemand een maatwerkvoorziening krijgt. Bij een herindicatie moet opnieuw onderzoek gedaan worden naar (onder meer) de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van cliënt, voor er een nieuwe indicatie kan worden afgegeven, of de ondersteuning wordt beëindigd.
- MLW: Midden-Limburg West (gemeenten Leudal, Nederweert en Weert);
- MER: gemeenten Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen
- Persoonlijk plan (figuur 1): Wettelijk gezien kan een cliënt een persoonlijk plan indienen (artikel 2.3.2 lid 4 Wmo 2015). Hierin beschrijft de cliënt welke maatschappelijke ondersteuning volgens hem in zijn geval de beste oplossing is.
- Wmo consulent: in dit document wordt het woord Wmo consulent gebruikt echter zijn er in elke gemeente andere benamingen voor de Wmo consulent (bijvoorbeeld regisseur, klantmanager, klantadviseur) voor de eenduidigheid in dit document is gekozen voor Wmo consulent.

## 5. Toegang tot Wmo-ondersteuning MLW/MER

De toegang voor Wmo-ondersteuning is op lokaal niveau door de gemeenten geregeld en kan qua inkleuring en werkwijze per gemeente verschillen. In hoofdlijnen zijn de processen echter gelijk. In elke gemeente kunnen de eigen inwoners ondersteuning op maat aanvragen. Dat kan bij de lokale Wmo consulenten.

### 5.1 Toegangsproces Wmo

Het algemene toegangsproces binnen de Wmo ziet er als volgt uit:



Figuur 1

#### 1. Melding

De cliënt meldt zich met een hulpvraag bij de gemeente. Na ontvangst van de melding door de gemeente, is het streven dat de gemeente binnen vijf (5) werkdagen een afspraak maakt met de cliënt voor een gesprek met de Wmo consulent van de gemeente.

#### 2. Onderzoek

De Wmo consulent stelt tijdens het gesprek met de cliënt de ondersteuningsbehoefte vast door middel van een onderzoek, waarbij ook de mogelijkheden van de cliënt zelf en de mogelijkheden van het eigen netwerk worden beoordeeld. Dit gesprek wordt gevoerd vanuit het gedachtegoed van [positieve](#)



[gezondheid](#) en wanneer dat meerwaarde heeft wordt ook de methodiek van positieve gezondheid toegepast (spinnenweb).

De toegang tot de ondersteuning ligt bij de gemeente. De gemeente voert een gesprek en bepaalt samen met de inwoner welke doelen behaald worden. Om zo objectief mogelijk de ondersteuningsvraag te kunnen onderzoeken maakt de aanbieder geen deel uit van het(keukentafel)gesprek, tenzij de client niet in staat is om met behulp van het eigen netwerk of clientondersteuning, het gesprek op een goede wijze zelfstandig te voeren.

De Wmo consulenten van de gemeenten stellen de indicatie voor de cliënt vast. Het indiceren van begeleiding vraagt om een professionele afweging, op basis van veel elementen, met als doel ondersteuning op maat voor de cliënt. Het 'Normenkader Begeleiding' dat is ontwikkeld door bureau HHM en Factum Advies helpt de Wmo consulent hierbij. De professionele afweging van de Wmo consulent wordt met behulp van het normenkader (nog meer) transparant en eenduidig gemaakt. Het normenkader is te vinden op de webpagina's [www.sociaaldomeinmlo.nl](http://www.sociaaldomeinmlo.nl) en [www.sociaaldomeinmlw.nl](http://www.sociaaldomeinmlw.nl).

Er kan door de Wmo consulent afstemming plaatsvinden met de beoogde aanbieder, zonder de uitwisseling van specifieke persoonsgegevens. Tijdens deze afstemming wordt bijvoorbeeld besproken of de ondersteuningsbehoefte van de cliënt inhoudelijk past bij de expertise van de aanbieder.

De uitkomsten uit het onderzoek worden door de Wmo consulent in een onderzoeksverslag vastgelegd. Het onderzoeksverslag maakt ook deel uit van de beschikking (zie onderdeel 4).

### **3. Aanvraag**

Een door de cliënt ondertekend onderzoeksverslag dient (indien van toepassing) als aanvraag voor een maatwerkvoorziening. Binnen 2 weken na ontvangst van de aanvraag moet de gemeente een beschikking afgeven (artikel 2.3.5 lid 2 Wmo 2015).

### **4. Beschikken op de aanvraag**

Na de aanvraag ontvangt de cliënt een beschikking voor een maatwerkvoorziening. In de beschikking wordt in ieder geval vermeld:

- De omvang van de ondersteuning
- Duur van de indicatie

De beschikking is het recht van de cliënt op bepaalde ondersteuning, en niet het recht van een aanbieder om voor de gestelde periode de ondersteuning te leveren.

### **5. Zorgtoewijzingsbericht**

De keuze voor een aanbieder is bij het versturen van het zorgtoewijzingsbericht bekend. De gemeente meldt de cliënt daarna aan bij deze aanbieder. Via iWmo-bericht 301 wordt door de gemeente de opdracht aan de aanbieder gemeld. In het zorgtoewijzingsbericht vermeldt de gemeente:

- De productcodes (zie tabel 1);
  - Bij BGI: de beschikte minuten per week
  - Bij BGG: de beschikte dagdelen per week
  - Bij vervoer: de beschikte eenheden vervoer per week
  - Bij KDV: de beschikte etmalen per week
- De looptijd van het zorgtoewijzingsbericht;
- Commentaarveld/toelichting;
  - De resultaatcodes (zie tabel 2)
  - Eventuele relevante informatie
  - Of de cliënt van een andere aanbieder begeleiding in het kader van de Wmo ontvangt.
  - De contactgegevens van de eventuele contactpersoon van de cliënt
  - Consulent

Wanneer een aanbieder op meerdere locaties begeleiding groep aanbiedt: de gewenste locatie Het onderzoeksverslag en de beschikking zijn bij de cliënt aanwezig. De aanbieder kan deze documenten desgewenst bij de cliënt opvragen. Deze worden in verband met privacy niet door de gemeente aan de aanbieder verstrekt.

Product	Perceel 1	Perceel 2	Perceel 3	Perceel 4
Individuele begeleiding lichamelijke handicap	02C10	02C20	02C30	02C40
Individuele begeleiding psychogeriatrische aandoening of beperking	02C11	02C21	02C31	02C41
Individuele begeleiding somatische aandoening of beperking	02C12	02C22	02C32	02C42
Individuele begeleiding verstandelijke handicap	02C13	02C23	02C33	02C43
Individuele begeleiding psychische stoornis	02C14	02C24	02C34	02C44
Begeleiding in groepsverband lichamelijke handicap	07C10	07C20	07C30	07C40
Begeleiding in groepsverband psychogeriatrische aandoening of beperking	07C11	07C21	07C31	07C41
Begeleiding in groepsverband somatische aandoening of beperking	07C12	07C22	07C32	07C42
Begeleiding in groepsverband verstandelijke handicap	07C13	07C23	07C33	07C43
Begeleiding in groepsverband psychische stoornis	07C14	07C24	07C34	07C44
Vervoer regulier	08A03			
Vervoer rolstoel	08A04			
<b>Perceel 5 Kortdurend verblijf</b>				
Lichamelijke handicap	04C10			
Psychogeriatrische aandoening of beperking	04C11			
Somatische aandoening of beperking	04C12			
Verstandelijke handicap	04C13			
Psychische stoornis	04C14			

Tabel 1: Productcodes

## Verwachte resultaten op cliëntniveau na ondersteuning met een maatwerkvoorziening

### Resultaatcode

#### Het vermogen om zelfstandig te leven

1.1	Cliënt kan zelfstandig wonen
1.2	Cliënt kan randvoorwaarden regelen om zelfstandig te wonen
1.3	Cliënt kan voorzien in primaire levensbehoeften
1.4	Cliënt kan zelfstandig een huishouden voeren
1.5	Cliënt kan zijn financiële situatie op orde brengen
1.6	Cliënt kan zijn financiële situatie stabiel houden
1.7	Cliënt kan de administratie bijhouden
1.8	Cliënt kan iets kopen/betalen
1.9	Cliënt kan gezond leven en hier ook naar handelen
1.10	Cliënt heeft zicht op zijn lichamelijke/medische toestand en kan omgaan met zijn/haar chronisch medische aandoening
1.11	Cliënt heeft controle over zijn /haar lichamelijke/medische/psychische toestand
1.12	Cliënt kan zichzelf verzorgen

#### Het deelnemen aan het maatschappelijk leven

2.1	Cliënt heeft een voor zichzelf gewenst/voldoende sociaal netwerk
2.2	Cliënt kan sociale contacten onderhouden
2.3	Cliënt kan zichzelf verplaatsen/vervoeren
2.4	Cliënt kan sociale vaardigheden toepassen
2.5	Cliënt kan deelnemen aan georganiseerde activiteiten
2.6	Cliënt kan gesprekken voeren met instanties

#### Het hebben van dagstructuur

3.1	Cliënt heeft een regelmatige dagstructuur en dagritme
3.2	Cliënt kan een (week)planning maken
3.3	Cliënt heeft een zinvolle dagbesteding

#### Het voeren van regie (in combinatie met andere subresultaten)

4.1	Cliënt heeft en houdt eigen regie en autonomie
4.2	Cliënt herkent problemen en kan hierop reageren
4.3	Cliënt kan vaardigheden toepassen
4.4	Cliënt kan besluiten nemen en de gevolgen daarvan wegen
4.5	Cliënt kan initiatief nemen
4.6	Cliënt kan zich aan regels en afspraken houden

#### Het ontlasten van de mantelzorg

5.1	Mantelzorg is in staat mantelzorg vol te houden
5.2	Het voorkomen van klachten ten gevolge van overbelasting

Tabel 2

## 6. Start ondersteuning

De aanbieder start met de levering van de ondersteuning binnen **10 werkdagen** na ontvangst van het iWmo-bericht 301 (zorgtoewijzingsbericht). De aanbieder start niet met levering voordat een iWmo-bericht 301 bericht is ontvangen. De aanbieder stuurt een iWmo-bericht 305 (Start zorg), zodra aanbieder daadwerkelijk start met het leveren van de ondersteuning. De intake maakt geen onderdeel uit van de ondersteuning en is dus nooit het start zorg moment. Kan de aanbieder na 15 werkdagen toch niet starten met de ondersteuning dan wordt dit gemeld bij de Wmo consulent.

## 7. Aanleveren ondersteuningsplan (perceel 1 t/m 3)

De aanbieder levert binnen 6 weken na start van de ondersteuning een ondersteuningsplan aan bij de gemeente, waarin de aanbieder toelicht:

- op welke manier de door de gemeente gestelde te behalen resultaten bereikt gaan worden en welke tijdsplanning daarbij gehanteerd wordt;
- of er prioritering is aangebracht in de te behalen resultaten.

Het ondersteuningsplan wordt door middel van beveiligde mail aan de gemeente toegezonden.

De aanbieder kan zich bij het opstellen van het ondersteuningsplan baseren op zijn eigen interne zorgplan voor de cliënt. Het ondersteuningsplan is vormvrij en samen met de cliënt opgesteld.

## 8. Nazorg door gemeenten (6 weken na start)

De cliënt wordt na 6 weken gebeld door de Wmo consulent en gevraagd of hij/zij tevreden is met de start van de ondersteuning of voorziening. Nazorg moet niet verward worden met evaluatiemomenten.

### 5.2 Handelswijze bij aflopende indicatie

De gemeente informeert cliënten dat de indicatie afloopt. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van een vervolgindicatie als zijn/haar indicatie voor de maatwerkvoorziening begeleiding afloopt en er na de einddatum nog ondersteuning nodig is.

Het is mogelijk dat de aanbieder een melding voor vervolgindicatie van de maatwerkvoorziening namens de cliënt doet.

Op initiatief van de gemeente kan de situatie geëvalueerd worden, waaruit een nieuwe indicatie (=herindicatie) kan volgen. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij een evaluatie waaruit een gewijzigde persoonlijke situatie blijkt.

De wettelijke maximale doorlooptijd voor gemeenten van het moment van melding (zes (6) weken) tot het afgeven van een eventuele indicatie (twee (2) weken) is in totaal 8 weken. De cliënt dient dus rekening te houden met een doorlooptijd van acht (8) weken, bij de aanvraag van een vervolgindicatie.

### 5.3 Handelswijze wijziging situatie

Als de persoonlijke situatie is gewijzigd en hierdoor minder of meer ondersteuning noodzakelijk is, dient de cliënt zelf tijdig een wijziging aan te vragen. De aanbieder kan hierin voor de cliënt een signalerende rol vervullen. Dit speelt bijvoorbeeld ook bij cliënten waarvan het perceel niet passend blijkt te zijn en er van perceel gewisseld moet worden.

Op initiatief van de gemeente, cliënt of aanbieder kan de gewijzigde situatie onderzocht worden, waaruit een nieuwe indicatie (= herindicatie) kan volgen.

### 5.4 Handelswijze bij overlijden

De aanbieder meldt het overlijden van een cliënt direct aan de toegang van de gemeente door middel van het iWmo-bericht 307 **met als reden overlijden** (zie hoofdstuk 8.1). Als ontvangstbevestiging stuurt de gemeente een iWmo-bericht 308. Vanaf het moment van overlijden kan er geen declarabele ondersteuning meer geleverd worden.

## 5.5 Handelswijze bij verhuizing

Gemeenten zijn alleen verantwoordelijk voor het bieden van een maatwerkvoorziening begeleiding aan inwoners die in hun eigen gemeente staan ingeschreven. Bij verhuizing meldt de aanbieder de verhuizing van een cliënt direct aan de toegang van de latende gemeente.

Bij verhuizing buiten de gemeente wordt de maatwerkvoorziening stopgezet per datum verhuizing.

Voor de beëindiging wordt het iWmo-bericht 307 gebruikt.

De cliënt zal bij de gemeente waar hij naartoe verhuist zelf melding moeten maken van zijn hulpvraag waaruit een nieuwe aanvraag voor een maatwerkvoorziening kan voortkomen.

Ook bij een stabiele situatie en een verhuizing binnen een van de samenwerkende gemeenten (MLW/MER) wordt onderzoek gedaan. De situatie van de cliënt is immers gewijzigd.

## 5.6 Tijdelijke stopzetting / doorlopend abonnementstarief

Als cliënten tijdelijk geen ondersteuning ontvangen (bijvoorbeeld bij vakantie, opname in een ziekenhuis, of detentie) wordt de inning van het abonnementstarief (de eigen bijdrage) niet stopgezet.

In uitzonderlijke gevallen, én wanneer de cliënt twee (2) kalendermaanden of langer geen ondersteuning kan afnemen, kan de cliënt de ondersteuning (tijdelijk) stopzetten. Het abonnementstarief loopt dan vanaf de derde kalendermaand niet meer door.

De aanbieder dient de gemeente op de hoogte te stellen zodra de cliënt minstens 2 kalendermaanden geen ondersteuning afneemt. Hiervoor gebruikt de aanbieder het iWmo-bericht 307 **met als reden "levering is tijdelijk beëindigd"**. De aanbieder stuurt een iWmo-bericht 305 (Start zorg), zodra aanbieder weer start met het leveren van de ondersteuning.

## 5.7 Handelswijze bij no show

No show betekent dat cliënten, zonder afmelding, niet op hun afspraak verschijnen (of niet thuis zijn). Gemeenten verwachten dat aanbieders zelf de nodige maatregelen treffen om het no show zo veel mogelijk te beperken. Een maatregel is bijvoorbeeld het sturen van een herinnering (per post, sms, e-mail of Whatsapp), al dan niet opgevolgd door telefonisch contact. Als er toch sprake is van no show dient er achteraf (telefonisch) contact te worden opgenomen met cliënt om de reden van no show te achterhalen. Wanneer de no show het behalen van de resultaten belemmert, wordt de gemeente door aanbieder hierover geïnformeerd. Indien dit het geval is, kan de aanbieder samen met de gemeente een gesprek hierover aangaan met client.

## 5.8 Vervoer

De doelgroep voor het product vervoer zijn volwassenen met een toewijzing voor begeleiding groep met een grondslag somatische aandoening of beperking, psychogeriatrische aandoening of beperking, lichamelijke handicap of verstandelijke handicap. De aanbieders die begeleiding groep voor deze doelgroep leveren, zijn ook verantwoordelijk voor het organiseren van het vervoer als de cliënt niet op eigen kracht of anderszins van en naar de begeleidingslocatie kan komen.

Cliënten met de grondslag psychische stoornis behoren niet tot de doelgroep voor het product vervoer. Ze zijn over het algemeen in staat om zelfstandig naar de begeleidingslocatie te reizen. Aanbieders van BGG voor cliënten met de grondslag psychische stoornis zijn daarom niet verplicht om het vervoer te leveren. Hen wordt wel de mogelijkheid geboden zich in te schrijven voor het leveren van vervoer.

Gemeenten streven in de indicatiestelling naar het toekennen van hele dagen voor begeleiding groep en een passende locatie in de nabijheid van de cliënt. Bij een toewijzing die bestaat uit meerdere dagdelen, worden deze indien voor de cliënt noodzakelijk verdeeld over de week (bijvoorbeeld twee dagdelen worden verdeeld over maandag en woensdag en dus niet op één dag ingezet). Wanneer er

(in uitzonderingsgevallen) voor een cliënt één dagdeel per dag is geïndiceerd, moet de aanbieder voor deze cliënt het vervoer organiseren.

### **5.9 Tussentijdse beëindiging van de ondersteuning door aanbieder**

Aanbieder kan, in overleg met de gemeente, de ondersteuning tussentijds beëindigen, indien er sprake is van zwaarwegende redenen, zoals:

- a. een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt;
- b. een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
- c. hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren;
- d. het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door cliënt, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de aanbieder.

Aanbieder meldt de voorgenomen beëindiging **met redenen**, schriftelijk bij de gemeente binnen één week na het laatste contact met de cliënt.

### **5.10 Wisseling ondersteuner en aanbieder**

Aanbieder biedt Cliënten de mogelijkheid om bij ontevredenheid over de toegewezen ondersteuner, binnen een termijn van vier (4) weken een andere ondersteuner toegewezen te krijgen. Deze mogelijkheid kan de aanbieder alleen onthouden als de redenen voor cliënt om te vragen om een andere ondersteuner onredelijk worden geacht. Komen aanbieder en Cliënt binnen vier (4) weken niet tot overeenstemming dan treedt de Gemeente op als mediator.

Cliënt heeft de mogelijkheid om van aanbieder of combinatie van aanbieders te wisselen. In dat geval geldt dat cliënt, aanbieder of combinatie van aanbieders en gemeente in overleg een passende opzegtermijn overeenkomen. De coördinatie bij wisselen van aanbieder of combinatie van aanbieders ligt bij de Gemeente.

## 6. Sturen op resultaten

Begeleiding onder de Wmo 2015 is altijd gericht op het ondersteunen en verbeteren van zelfredzaamheid en participatie. Het ondersteunen en verbeteren van zelfredzaamheid en participatie is leidend, niet de inzet van de uren en dagdelen. De begeleiding richt zich op ontwikkeling of behoud (stabiliteit) van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt, om op die manier het zelfstandig leven en het deelnemen aan maatschappelijke verkeer met zoveel mogelijk eigen regie mogelijk te maken. In bepaalde gevallen kan de ondersteuning zich ook richten op gecontroleerde achteruitgang. De inzet van de ondersteuning moet dus in alle gevallen leiden tot een op cliëntniveau meetbaar resultaat.

### 6.1 Evaluaties

Vanaf het moment waarop de gewenste ondersteuning is ingezet zal deze periodiek geëvalueerd worden. De bevindingen worden door de gemeente vastgelegd. Hoe de evaluatie plaatsvindt is afhankelijk van de casus en ter beoordeling van de Wmo consulent. De aanbieder levert op verzoek van de Wmo consulent voor ieder evaluatiemoment per cliënt een schriftelijke rapportage binnen 10 werkdagen. Aan het eind van de indicatie vindt altijd een evaluatie plaats, behalve bij perceel 4 en 5. De wijze waarop dit plaatsvindt is ook ter beoordeling van de Wmo consulent.

- **Perceel 1 Volwassenen met lichte/matige problematiek gericht op ontwikkeling;**  
De maximale indicatieduur in dit perceel is twee jaar. Er vindt minimaal één tussentijdse evaluatie plaats en een eindevaluatie. Bij een indicatieduur van minder dan één jaar, is het ter beoordeling aan de Wmo consulent of er een tussentijdse evaluatie dient plaats te vinden.
- **Perceel 2 Volwassenen met matige/zware problematiek gericht op ontwikkeling;**  
De maximale indicatieduur in dit perceel is twee jaar. Er vinden minimaal twee tussentijdse evaluaties plaats en een eindevaluatie. Bij een indicatieduur van minder dan één jaar, is het ter beoordeling aan de Wmo consulent of er een tussentijdse evaluatie dient plaats te vinden.
- **Perceel 3 Volwassenen gericht op behoud;**  
De maximale indicatieduur in dit perceel is één tot vijf jaar. Naar beoordeling van de Wmo consulent vinden er evaluaties plaats, afgestemd op het traject en de looptijd van de indicaties. Een eindevaluatie vindt altijd plaats.
- **Perceel 4 Ouderen gericht op gecontroleerde achteruitgang;**  
De maximale indicatieduur in dit perceel is één tot vijf jaar. Naar beoordeling van de Wmo consulent vinden er evaluaties plaats, afgestemd op het traject en de looptijd van de indicaties. Een eindevaluatie vindt in principe niet plaats, tenzij de Wmo consulent beoordeelt dat dit wel zinvol is (bv. overstap naar andere aanbieder, of de eigen keuze van cliënt om de ondersteuning te stoppen).

Tijdens alle evaluaties, zowel tussentijdse- als eindevaluaties, wordt onderzocht of de ingezette ondersteuning daadwerkelijk leidt of heeft geleid tot de beoogde resultaten op cliëntniveau. Regelmatig evalueren levert een meer continu beeld van de cliënt op, waarin ook kan worden gevolgd in welke mate sprake is van verbetering of juist niet. Dit is ook van belang om tijdig op of af te kunnen schalen. Deze informatie vormt dan ook de basis voor de dialoog met aanbieders om daadwerkelijk samen vorm te geven aan het transformatieproces op de lange termijn.

### 6.2 Afstemming tussen aanbieders

Indien er aan een cliënt ondersteuning wordt geboden in het kader van Wmo begeleiding door meerdere aanbieders, stemmen deze aanbieders – omwille van het behalen van resultaten bij de cliënt - regelmatig onderling met elkaar af. Voor de eerste afstemming is de aanbieder die door de gemeente in het zorgtoewijzingsbericht melding heeft ontvangen dat er ook een andere aanbieder actief is voor deze cliënt verantwoordelijk voor het contact opnemen met die aanbieder. Dit wordt vooraf met client besproken.

## 7. Overgang 18-/18+

Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en/of een gecertificeerde instelling (GI) neemt, met de bevoegdheden die volgen uit de Jeugdwet, contact op met de een Wmo-consulent van de gemeente op het moment dat client 17,5 jaar oud wordt. Hierna wordt de cliënt in het cliëntvolgsysteem van de Wmo opgenomen. Vervolgens worden door de Wmo consulent al de eerste contacten gelegd met de hulpverlening en wordt informatie ingewonnen over de domeinen en blijft de regisseur betrokken. Dit wordt vastgelegd in een rapportage. Zo is inzichtelijk wat er al is besproken en wat de eventuele actiepunten zijn. De desbetreffende Wmo consulent blijft de jeugdige volgen voor in ieder geval de duur van een half jaar (dus tot aan zijn/haar 18de jaar).

Een aantal weken vóór de 18de verjaardag van de jeugdige wordt er ambtshalve een melding opgeboekt. Zo kan tijdig bekeken worden of een indicatie in het kader van de Wmo begeleiding noodzakelijk is en hoe deze indicatie eruit moet komen te zien.

Aanbieder draagt er in de laatste fase van de dienstverlening zorg voor om afspraken te maken met het CJG en/of een GI over nazorg of eventuele vervolghulp en bereidt de jeugdige daar op voor. Dit geldt ook voor een jeugdige die na het bereiken van de leeftijd van 18 jaar, de overgang maakt naar de Wmo.



## 8. Berichtenverkeer

Gemeenten en aanbieders kunnen geautomatiseerd en beveiligd digitale gegevens naar elkaar sturen. Gemeenten gebruiken daarvoor het Gemeentelijk Gegevensknooppunt - GGK. Dit knooppunt is aangesloten op een landelijke infrastructuur. Zorgaanbieders zijn daarop aangesloten met het knooppunt van VECOZO. Gegevens die een gemeente aan een zorgaanbieder stuurt, gaan via het GGK naar het knooppunt van VECOZO en komen dan automatisch aan bij de zorgaanbieder.

Zorgaanbieders kunnen via dezelfde weg, gegevens delen met gemeenten. Voor toelichting over de werking van het berichtenverkeer verwijzen wij u naar <https://www.istandaarden.nl>.

Voor het uitwisselen van klantgegevens en klantinformatie tussen gemeenten en aanbieders en vice versa buiten het iWmo-berichtenverkeer om, is het verplicht om beveiligde e-mail te gebruiken. De volgende soorten iWmo-berichten kunnen door de **gemeente** worden gestuurd:

- iWmo301 (toewijzing ondersteuning)
- iWmo306 (retourbericht aanvang ondersteuning) - 3 werkdagen na ontvangst 305
- iWmo308 (retourbericht einde ondersteuning) - 3 werkdagen na ontvangst 307
- iWmo325 (declaratie-antwoord) - 10 werkdagen na ontvangst 323

De volgende soorten iWmo-berichten kunnen door de **aanbieder** worden gestuurd:

- iWmo302 (retourbericht toewijzing ondersteuning) - 3 werkdagen na ontvangst 301
- iWmo305 (aanvang ondersteuning) - 5 werkdagen na daadwerkelijke start ondersteuning
- iWmo307 (einde ondersteuning) - 5 werkdagen na daadwerkelijke beëindiging ondersteuning
- iWmo323 (declaratie)

Hieronder zijn de processtappen beschreven zoals die in het lokale berichtenverkeer rondom levering en declaratie van Wmo-voorzieningen worden gehanteerd:

### Het toewijzingsbericht iWmo301 - iWmo302-bericht

Indien het eerder geschetste toegangsproces heeft geleid tot een indicatie voor één of meerdere producten, wordt door de gemeente aan de aanbieder van keuze een iWmo301-bericht (toewijzing ondersteuning) verzonden. Vervolgens dient de aanbieder binnen 3 werkdagen een iWmo302-bericht (retourbericht toewijzing ondersteuning) te sturen.

### Start ondersteuning iWmo305 - iWmo306

Dit bericht stuurt de aanbieder zodra de ondersteuning is gestart. Als ontvangstbevestiging stuurt de gemeente binnen 3 werkdagen een iWmo306 bericht. Het is van belang om het iWmo305-bericht te sturen omdat de gemeente hiermee de wachtlijsten bij aanbieders in beeld brengt. Tevens is dit noodzakelijk voor de start van het abonnementstarief (CAK).

### Stop zorg en ondersteuning iWmo307 - iWmo308

- Het iWmo307-bericht wordt door de aanbieder binnen 5 werkdagen verzonden (nadat duidelijk is dat de ondersteuning gestopt is).

- Het iWmo307-bericht bevat de datum van de daadwerkelijk laatst geleverde geïndiceerde ondersteuning.
- Per toegewezen product dient een stop-bericht verstuurd te worden.
- **Voor de gemeente is de reden van beëindiging van de ondersteuning essentiële informatie.** In het iWmo307-bericht geeft de aanbieder altijd de reden van beëindiging aan. **Let op:** dit geldt ook wanneer de dienstverlening volgens plan en/of op de einddatum van de toewijzing beëindigd wordt:

Code	Omschrijving	Gebeurtenis
02	Overlijden	Bij overlijden van de cliënt.
19	Levering volgens plan beëindigd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de indicatie is beëindigd én de resultaten zijn behaald.</li> <li>• Als de indicatie wordt beëindigd omdat de beoogde resultaten voortijdig zijn behaald.</li> </ul>
20	Levering is tijdelijk beëindigd	Aanbieder vermeldt in het 307 bericht bij een tijdelijke stop zorg altijd de reden "levering is tijdelijk beëindigd". Als sprake is van een tijdelijke stop van de zorg en deze wordt op enig moment hervat binnen de geldigheidsduur van de indicatie, dan geeft de aanbieder dit middels een 305 bericht door aan de gemeente. De aanbieder moet een bericht van tijdelijke stop zorg naar de gemeente sturen als de zorginzet voor de duur van 2 kalendermaanden of meer is/wordt gestopt. Gemeente gebruikt dit bericht om richting het CAK aan te geven dat de zorg tijdelijk is gestopt. Indien er verder geen andere zorginzet vanuit de Wmo is geleverd hoeft de klant over deze kalendermaand geen abonnementsstarief te betalen.
21	Levering is eenzijdig door cliënt beëindigd	De cliënt zelf vraagt de ondersteuning te beëindigen.
22	Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd	Na overleg met de gemeente wordt de ondersteuning beëindigd.
23	Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd	In overeenstemming met de cliënt en de aanbieder is de ondersteuning zonder doelrealisatie voortijdig beëindigd.
31	Verhuizing naar een andere gemeente	Verhuizing naar een andere gemeente.
36	Geïnitieerd door gemeente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien de gemeente de toewijzing intrekt.</li> <li>• Indien cliënt een indicatie Beschermd Wonen ontvangt.</li> </ul>
37	In verband met wijzigingsverzoek	Indien een toewijzing wordt ingetrokken in verband een wijziging, zoals wanneer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De huidige indicatie stopt vanwege een wijziging in de ondersteuning, zoals meer of minder uren begeleiding.</li> <li>• Deze code wordt ook gebruikt als er een verlenging van een indicatie noodzakelijk is, omdat de resultaten niet behaald zijn binnen de afgesproken periode.</li> </ul>
38	Overstap naar andere aanbieder	Indien de cliënt overstapt naar een andere aanbieder.

39	Uitstroom naar ander domein	Indien de cliënt ondersteuning gaat ontvangen vanuit een ander domein zoals Wlz en Zvw.
----	-----------------------------	---

- Als ontvangstbevestiging stuurt de gemeente binnen 3 werkdagen een iWmo308-bericht.

### **Declaratie iWmo323/325**

Aanbieders die willen declareren moeten gebruik maken van dit bericht. Hiervoor gelden de volgende regels:

- Aanbieder declareert alleen de ondersteuning die hij heeft geleverd op basis van een ontvangen Zorgtoewijzingsbericht en waarvoor hij een StartZorg-bericht heeft verzonden. Zonder geldig Zorgtoewijzingsbericht, kan niet gedeclareerd worden bij de gemeente.
- Aanbieder declareert niet meer eenheden dan in het Zorgtoewijzingsbericht is gecommuniceerd en niet meer dan daadwerkelijk geleverde eenheden. Aanbieder declareert in de eenheden die in het zorgtoewijzingsbericht zijn opgenomen (zoals omschreven op pagina 9, hoofdstuk 5.1, sectie 5, 1<sup>e</sup> bullit).
- De uurtarieven voor begeleiding individueel zoals opgenomen als bijlage bij de uitvoeringsovereenkomst zijn wiskundig afgerond op deelbaarheid door 60. Indexering vindt plaats op basis van de niet afgeronde uurtarieven.
- Aanbieder zal de declaratie voor de laatste dag van de volgende maand na afloop van de maand waar de declaratie betrekking op heeft toezenden, door gebruik te maken van de berichtenstandaard gegevensknooppunt/VECOZO.
- De gemeente kan een declaratieregels afkeuren (via het retourbericht). Er dient dan een correctie plaats te vinden door een nieuwe gecorrigeerde declaratieregels te sturen.
- Declaraties die worden ingediend na 1 april van het jaar volgend op het jaar waarin de ondersteuning heeft plaatsgevonden worden niet meer voldaan. Het betreft een vervaltermijn.
- Betaling van goedgekeurde declaraties vindt plaats binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de declaratie via het berichtenverkeer.
- Aanbieder zorgt dat er steeds sprake is van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het eigen cliëntendossier en de gegevens zoals deze zijn vermeld in declaraties en rapportages die door aanbieder worden aangeleverd aan de gemeente.
- Aanbieder kan alleen uren met direct clientcontact (zowel fysiek als digitaal) declareren;
- Indirect cliëntcontact wordt niet gedeclareerd, conform de uitvoeringsovereenkomst;
- De aanbieder declareert per kalendermaand;
- Declaratie van de producten valt binnen de voor die producten toegewezen periode;
- Aanbieder ontvangt na declaratie een iWmo325-bericht retour, ook bij uitval van de declaratie.

## 9. Melden calamiteiten en geweldsincidenten

### 9.1 Meldplicht

#### Wettelijke verplichting Wmo

Conform de Wmo 2015 moet de aanbieder melding doen van iedere calamiteit die, en geweld dat, bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden. Naar aanleiding van iedere melding zal de betreffende toezichthoudend ambtenaar van de betreffende gemeente onderzoek doen naar de situatie (wat is er gebeurd) en de oorzaak/oorzaken (hoe heeft het kunnen gebeuren).

#### Wat moet de aanbieder melden?

De aanbieder is verplicht om de volgende gebeurtenissen te melden:

1. Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden.  
Definitie van calamiteit volgens de wet: Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt of de dood van een cliënt heeft geleid. Daarbij maken we onderscheid in een acute calamiteit en een niet-acute calamiteit. De handelwijze is bij beiden verschillend. Bij een acute calamiteit treden de protocollen en werkwijzen van de regionale crisisorganisatie (Veiligheidsregio met de oranje, rode, blauwe en witte kolom) in werking. Bij een niet-acute calamiteit heeft de calamiteit die gemeld moet worden al plaatsgevonden. Het betreft onder meer en in ieder geval:
  - a. het overlijden van een cliënt;
  - b. het overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt;
  - c. (gevaar voor) ernstig en/of blijvend lichamelijk en psychisch letsel van een cliënt of van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt. Denk hierbij aan:
    - Botbreuken;
    - Verbranding (tweede en derde graads);
    - Ziekenhuisopname;
    - Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door en jegens cliënten;
    - Vermissing van een cliënt;
    - Suïcide-poging(en).
2. Geweld bij de verstrekking van een voorziening.  
Definitie van geweld volgens de wet: Seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of dagdeel in een accommodatie van een dienstverlener verblijft.

#### Hoe en wanneer moet de aanbieder melden?

De melding dient onverwijld na de calamiteit digitaal te geschieden door middel van het invullen van het Meldingsformulier calamiteiten. Het meldingsformulier is te vinden op de website [www.sociaaldomeinmlo.nl](http://www.sociaaldomeinmlo.nl) en op [www.sociaaldomeinmlw.nl](http://www.sociaaldomeinmlw.nl).

#### Wat gebeurt er nadat de aanbieder heeft gemeld?

Binnen drie werkdagen wordt de ontvangst van de melding bevestigd. Binnen een week na de melding neemt de toezichthoudend ambtenaar contact op en worden nadere afspraken gemaakt over de verdere afhandeling van de melding.

#### Moet de aanbieder meewerken aan het onderzoek?

Ja, de toezichthouder beoordeelt welk onderzoek wordt uitgevoerd en de aanbieder is verplicht om alle medewerking te verlenen (zie artikel 3.4 eerste lid, Wmo 2015).

## 9.2 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Het verplichte gebruik van de meldcode staat in de artikel 3.3 van de Wmo 2015. De meldcode geldt voor alle professionals. Werkgevers in de volgende sectoren moeten de meldcode vaststellen en implementeren:

- gezondheidszorg;
- onderwijs;
- kinderopvang;
- maatschappelijke ondersteuning;
- jeugdhulp;
- justitie.

Het gebruik en de kennis van de meldcode moeten zij bevorderen onder hun werknemers. Voor tips en hulpmiddelen bij de implementatie van de meldcode, kunt u kijken in de [Toolkit meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling](#).

## 10. Spoed

Onder spoed verstaan we een hulpvraag om ondersteuning waarop binnen 24 tot 48 uur moet worden gehandeld. De gemeentelijke toegang beoordeelt of er sprake is van spoed. De beoordeling vindt plaats als de melding gedaan is, niet voorafgaand aan de melding. Wel mag iemand anders een melding doen voor de inwoner, bijvoorbeeld een huisarts.

### Criteria voor spoed:

- Er is sprake van een acute verandering van de situatie;
- Gevaarscriterium is duidelijk aanwezig;
- Dreigende opname kan worden voorkomen indien met spoed ondersteuning wordt ingezet;
- Binnen 24 tot 48 uur dient ondersteuning ingezet te worden om onaanvaardbare (gezondheids)risico's voor de cliënt en/of zijn gezin en/of woonomgeving te voorkomen;
- Escalatie in thuissituatie moet per direct worden voorkomen, bijvoorbeeld bij acute overbelasting- of wegvallen van de mantelzorger;
- Ontslag na opname is niet planbaar of de ondersteuning dient per direct in de huiselijke setting worden ingezet. Dit heeft met name betrekking met cliënten die vanuit de PAAZ-afdeling na afronding diagnostiek binnen 1-5 dagen met ontslag gaan;
- Voorliggende voorzieningen zijn niet van toepassing.