

Werkafsprakenboek Hulp bij het Huishouden

2025 e.v.

Midden-Limburg

versie 17-7-2024
(v202407_01)



Inhoudsopgave

Wijzigingen t.o.v. voorgaande versies	3
1 Inleiding	4
2 Contractmanagement	4
3 Toegangsproces.....	4
3.1 Melding bij gemeente en aanvraag	4
3.2 Handelswijze bij verlenging en/of wijziging situatie (herindicatie).....	5
3.3 Handelswijze bij overlijden	5
3.4 Handelswijze bij verhuizing	6
3.5 Tijdelijke stopzetting / doorlopend abonnementstarief.....	6
3.6 Evaluatie op cliëtniveau	6
4 Doelen en resultaten	7
4.1 Uitwerking van resultaat 1: schoon en leefbaar huis.....	7
4.2 Uitwerking van resultaat 2: schone was	8
4.3 Uitwerking van resultaat 3: regie.....	8
4.4 Uitwerking van resultaat 4: instructie.....	8
4.5 Uitwerking van resultaat 5: medisch noodzakelijk gestreken wasgoed	9
4.6 Uitwerking van resultaat 6: maaltijden	9
4.7 Uitwerking van resultaat 7: thuis zorgen voor kinderen	9
4.8 Incidenteel grondig werk (alleen voor MLO gemeenten)	
5 CAK – Bijdrage in de kosten.....	10
6 Berichtenverkeer / iWmo.....	11
6.1 Berichtenverkeer	11
6.2 iWmo-berichten.....	11
7 Declaratie	12
8 Monitoring kwaliteit.....	13
9 Spoed.....	13
Bijlage 1: Activiteiten en frequenties.....	15

Wijzigingen t.o.v. voorgaande versies

April 2022	Oorspronkelijke versie
Oktober 2022	Productcodes toegevoegd (6.2), hoofdstuk 7 concretisering van declaratieproces
Mei 2024	Tekstuele aanpassingen in verband met toetreding Midden-Limburg Oost (MLO)
Juli 2024 v202407_01	Toevoeging overgangsprogram MLO voor bestaande cliënten (paragraaf 4.8/6.2) Actualisering bedrag abonnementstarief (hoofdstuk 5)

1 Inleiding

Dit werkafsprakenboek bevat aanvullende afspraken op de uitvoeringsovereenkomst 'Hulp bij het Huishouden 2023' en verder van de regio Midden-Limburg. 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.

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

De samenwerkende gemeenten in Midden-Limburg zijn eigenaar van dit document en verspreiding van dit document kan alleen in overleg met en met toestemming van de samenwerkende gemeenten. 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.

2 Contractmanagement

Voor vragen / opmerkingen over de overeenkomsten: accountmanagement@midden-limburg.nu en contractmanagement@sociaaldomeinmlo.nl

3 Toegangsproces

In dit hoofdstuk wordt het proces van melding tot het verzenden van de beschikking stapsgewijs beschreven. Hierna volgt in enkele paragrafen een toelichting op bijzondere omstandigheden rond de toegang.

3.1 Melding bij gemeente en aanvraag

Een cliënt kan een melding bij de gemeente indienen om in aanmerking te komen voor een maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden of anderszins, als hij/zij zijn/haar hulpvraag niet zelf of vanuit het eigen netwerk kan oplossen. Na ontvangst van de melding door de gemeente, maakt de gemeente binnen vijf (5) werkdagen een afspraak met de cliënt voor een gesprek met de toegangsmedewerker van de gemeente.

De toegangsmedewerker stelt tijdens het gesprek met de cliënt de ondersteuningsbehoefte vast door middel van een onderzoek, waarbij ook de mogelijkheden van het eigen netwerk en de mogelijkheden van de cliënt zelf worden beoordeeld. Deze gegevens worden gebruikt om het 'Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019' toe te passen (zie hoofdstuk 4 voor het normenkader). De toegangsmedewerker bespreekt met de cliënt de werking van het normenkader (activiteiten, frequentie, enz.)

Alle relevante informatie uit dit onderzoek wordt vastgelegd in een onderzoeksverslag. Dit onderzoeksverslag dient de client te ondertekenen en in te dienen als aanvraag voor een maatwerkvoorziening.

Beschikken op de aanvraag

Na de aanvraag ontvangt de cliënt een beschikking voor een maatwerkvoorziening.

In verband met de keuzevrijheid van de cliënt en de mogelijkheid om tijdens de looptijd van de beschikking van aanbieder te veranderen, nemen we de naam van de aanbieder niet op in de beschikking.

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:

- het product (= resultaat)
- de beschikte minuten per week
- de looptijd van het zorgtoewijzingsbericht
- eventuele relevante informatie wordt in de toelichting opgenomen

De aanbieder start met de levering van de ondersteuning binnen 10 werkdagen na de ontvangst van het iWmo-bericht 301.

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. 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. Deze documenten kunnen wijzigen bij een eventuele verlenging of herbeoordeling.

3.2 Handelswijze bij verlenging en/of wijziging situatie (herindicatie)

De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van een vervolgindicatie als zijn indicatie voor de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden afloopt en er na de einddatum nog ondersteuning nodig is. Ook 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. 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 conform paragraaf 3.6, waarna een nieuwe indicatie kan volgen. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij een gewijzigde persoonlijke situatie. De wettelijke maximale doorlooptijd is voor gemeenten vanaf het moment van melding zes (6) weken en tot het afgeven van een eventuele indicatie twee (2) weken. De cliënt dient rekening te houden met een doorlooptijd van acht (8) weken bij de aanvraag van een vervolgindicatie.

Indicatietermijnen

Vanuit de Wmo is de gemeente verantwoordelijk voor verstrekking van passende voorzieningen en moet erop worden toegezien of deze (nog) aansluiten bij de behoeften van de cliënt. Er wordt geadviseerd om een termijn van maximaal 5 jaar te indiceren bij een stabiele situatie, waarbij geen verbetering te verwachten is en maximaal 2 jaar bij een situatie waarin groei/ontwikkeling/achteruitgang verwacht wordt. Bij het resultaat 'instructie' wordt maximaal een indicatie van 6 weken afgegeven. Bij het resultaat 'thuis zorgen voor kinderen' wordt een indicatie van maximaal 3 maanden afgegeven.

3.3 Handelswijze bij overlijden

De aanbieder meldt het overlijden van een cliënt per omgaande aan de toegang van de gemeente:

- Is de cliënt alleenstaand, dan wordt de maatwerkvoorziening per datum overlijden beëindigd.
- Is de cliënt samenwonend, dan wordt de maatwerkvoorziening per datum overlijden beëindigd. Voor de achterblijvende huisgenoot, krijgt de aanbieder een tijdelijk toewijzing

voor een periode van twintig (20) werkdagen. In die tijd beoordeelt de gemeente of de huisgenoot zelf in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening HbH.

Voor de beëindiging wordt de het iWmo-bericht 307 gebruikt.

3.4 Handelswijze bij verhuizing

Gemeenten zijn alleen verantwoordelijk voor het bieden van een maatwerkvoorziening HbH aan hun eigen inwoners. Bij verhuizing meldt de aanbieder de verhuizing van een cliënt per ommekeer aan de toegang van de gemeente:

- Bij verhuizing binnen de gemeente wordt gehandeld conform paragraaf 3.2.
- 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.

3.5 Tijdelijke stopzetting / doorlopend abonnementstarief

Als cliënten tijdelijk geen ondersteuning ontvangen (bijvoorbeeld bij vakantie of opname in een ziekenhuis) wordt de inning van het abonnementstarief niet stopgezet (hoofdstuk 5). In uitzonderlijke gevallen, én wanneer de cliënt twee (2) kalendermaanden of langer geen ondersteuning kan afnemen, kan de cliënt de ondersteuning (tijdelijk) stop zetten. 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.

3.6 Evaluatie op cliëntniveau

Vanaf het moment waarop de gewenste ondersteuning is ingezet zal deze periodiek geëvalueerd worden. Deze evaluatie vindt plaats tussen cliënt en de toegangsmedewerker. Hierbij kan worden besproken: de kwaliteit van de ondersteuning, of de ondersteuning nog past bij de cliëntsituatie, enzovoorts. De frequentie van de evaluaties is afhankelijk van de duur van de indicatie, waar onderscheid wordt gemaakt in onderstaande drie (3) categorieën:

- **indicaties met een looptijd korter dan zes (6) maanden;**
Bij deze categorie indicaties vinden in principe geen evaluaties plaats.
- **indicaties met een looptijd van zes (6) maanden tot twee (2) jaar;**
Bij deze categorie indicaties, vindt bij voorkeur één tussentijdse evaluatie plaats.
- **indicaties met een langdurige looptijd vanaf twee (2) jaar;**
Bij deze categorie indicaties kunnen evaluatietermijnen worden overeengekomen, die afgestemd zijn op het traject en de looptijd van de indicatie.

Bij wijzigingen wordt opnieuw een onderzoek (= een heronderzoek) gestart, waarna bij verandering van de toegekende ondersteuning een nieuw onderzoeksverslag, een nieuwe beschikking en een nieuw iWmo-bericht 301 wordt gestuurd.

4 Doelen en resultaten

Voor de onderbouwing van de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden maken we gebruik van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019¹. In bijlage 1 zijn de mogelijke activiteiten en de frequentie van deze activiteiten benoemd. Er wordt bekeken op welke te behalen resultaten ondersteuning nodig is:

Resultaat 1: schoon en leefbaar huis

Resultaat 2: schone was

Resultaat 3: regie

Resultaat 4: instructie

Resultaat 5: medisch noodzakelijk gestreken wasgoed

Resultaat 6: maaltijden

Resultaat 7: thuis zorgen voor kinderen

4.1 Uitwerking van resultaat 1: schoon en leefbaar huis

De basis-ruimten van een schoon en leefbaar huis zijn:

- Woonkamer
- Keuken
- Sanitaire ruimte(s)
- De door de bewoner(s) gebruikte slaapkamer
- De hal/trap

De genoemde ruimtes dienen met enige regelmaat schoongemaakt te worden. Dit betekent dat deze vertrekken niet vervuilen om zo een naar algemeen aanvaarde maatstaven verantwoord basisniveau van 'schoon en hygiënisch' te realiseren. Leefbaar staat voor een opgeruimd en functioneel huis, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

Het gaat bij dit resultaatgebied alleen om de binnenruimte van de woning. Werkzaamheden in huis die niet noodzakelijk zijn om de ruimtes waarin geleefd wordt schoon, hygiënisch en leefbaar te houden, vallen niet onder de reikwijdte van dit resultaatgebied.

Niet onder de reikwijdte van dit resultaatgebied (ruimten en/of activiteiten) behoren:

- de buitenruimte, waaronder ook het zemen van de ramen aan de buitenzijde of het tuinonderhoud, een gezamenlijke galerij of trap (waarvoor de bewoner mede verantwoordelijk is om deze schoon te houden);
- de verzorging van huisdieren (niet zijnde hulphonden/-dieren);
- het boenen van vloeren en in de was zetten van meubilair, poetsen van zilver en koper.

Samen met de cliënt wordt bekeken of deze nog in staat is om onderdelen van het schoonmaken zelf uit te voeren, zoals het uitvoeren van lichte werkzaamheden (bijvoorbeeld stoffen, met vochtige reinigingsdoekjes schoonmaken van het toilet of met statische stofdoeken reinigen van harde vloeren). Daarbij kan een rol spelen of cliënt dat alleen op 'middenniveau' kan doen, of ook laag en/of hoog.

Van de cliënt wordt dus binnen zijn mogelijkheden gevraagd om werkzaamheden uit te (blijven) voeren. Als de cliënt de regie kan voeren over het huishouden, mag van hem tevens worden verwacht dat werkzaamheden worden geprioriteerd en er keuzes worden gemaakt.

¹ Deze is opgesteld door Bureau HHM.

Ook wordt van een cliënt de medewerking gevraagd om de ondersteuning zo efficiënt mogelijk te kunnen organiseren. Er wordt gekeken of door een aanpassing van de inrichting/stoffering winst te behalen is, zodat de woning minder (snel) vervuult en efficiënter schoongemaakt kan worden. Te denken valt bijvoorbeeld aan de wijze waarop de woning is ingericht. Het gezellig maken van de woning door het plaatsen van snuisterijen of beeldjes kan, als de woning hier vol mee staat, de voortgang van de werkzaamheden belemmeren. Dit kan betekenen dat de cliënt gevraagd wordt voor de komst van de hulp de spulletjes alvast van het dressoir of de tafel te halen en later weer zelf terug te plaatsen. Of dat er wat spullen worden opgeruimd. Cliënt kan uiteraard ervoor kiezen dit niet te doen, maar dat kan effect hebben op de kwaliteit van de schoonmaak.

4.2 Uitwerking van resultaat 2: schone was

Bij dit resultaat beschikt de client over schone kleding, evenals schoon en gedroogd textiel (handdoeken en beddengoed).

Niet altijd hoeft voor alle onderdelen (volledig) ondersteuning geboden te worden. Zo kan het zijn dat cliënt wel in staat is om de was in de machine te doen, maar niet om de was op te hangen. Ook is het mogelijk dat cliënt door de werkzaamheden anders te organiseren deze (gedeeltelijk) zelf kan blijven doen. Bijvoorbeeld door de wasmachine of droger op een verhoging te plaatsen of de was zittend op te vouwen. Dergelijke oplossingen zijn voorliggend op het verstrekken van een maatwerkvoorziening.

Van de cliënt wordt verwacht dat deze bij aanschaf van kleding zoveel mogelijk er op let dat het niet via speciale wasprogramma's of handwas moet worden gewassen. Cliënt kan hiertoe echter niet worden verplicht. Ook wordt verwacht dat hij voldoende kleding en ondergoed heeft, zodat er bijvoorbeeld één keer per twee weken in plaats van één keer per week gewassen kan worden. De kosten van wasmiddelen en de aanschaf en het gebruik van de apparatuur voor was komen voor rekening van de cliënt.

4.3 Uitwerking van resultaat 3: regie

Indien een cliënt beperkingen ervaart op het gebied van regie voeren in het huishouden, kan het resultaat 'regie' van toepassing zijn. Dit hoeft echter niet noodzakelijk tot extra inzet van tijd te leiden. Van een professionele huishoudelijk hulp mag worden verwacht dat deze zelf in staat is de eigen (schoonmaak)werkzaamheden te plannen en organiseren. Dus als de regie bij een cliënt ontbreekt, maar geen extra ondersteuningstijd vraagt, dan hoeft daar geen extra tijd voor te worden ingezet.

Echter, op het moment dat er bij een cliënt de regie ontbreekt en dit er toe leidt dat de huishoudelijke hulp veel tijd kwijt is met gesprekken met de cliënt over het huishouden, dan kan er extra tijd voor regie worden ingezet.

Het betreft het structureel adviseren, instrueren (en samen uitvoeren) van activiteiten gericht op de resultaten: schoon en leefbaar huis en/of schone was en/of maaltijden.

Het gaat om cliënten die beperkter leerbaar zijn, bijvoorbeeld vanwege psychiatrische of cognitieve problemen als dementie, niet aangeboren hersenletsel (NAH), of een licht verstandelijke beperking (LVB). De ondersteuning is structureel noodzakelijk.

4.4 Uitwerking van resultaat 4: instructie

Bij het resultaat instructie gaat het om het aanleren (en samen uitvoeren) van activiteiten gericht op:

- schoon en leefbaar huis
- schone was
- maaltijden

Dit betreft cliënten die leerbaar zijn, zoals mensen met een (recente) lichamelijke beperking of mensen die de activiteiten nooit hebben aangeleerd maar deze moeten gaan uitvoeren door het wegvallen van een partner of gezinslid. Er dient per individu een inschatting gemaakt te worden of er in alle redelijkheid kan worden verondersteld dat een nieuwe taak als het doen van het huishouden nog aangeleerd kan worden. Het gaat om tijdelijke ondersteuning (maximaal 6 weken).

4.5 Uitwerking van resultaat 5: medisch noodzakelijk gestreken wasgoed

Strijken is géén onderdeel van de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden, tenzij het medisch gezien noodzakelijk is om gestreken kleding te dragen en/of op gestreken beddengoed te slapen. In dit specifieke geval kan resultaat 5 worden geïndiceerd.

4.6 Uitwerking van resultaat 6: maaltijden

Indien noodzakelijk kan voor het opwarmen van maaltijden en het verzorgen van broodmaaltijden een voorziening op basis van de wet worden verstrekt. Bij het verzorgen van de maaltijd wordt uitgegaan van 2 broodmaaltijden en 1 warme maaltijd per dag. De aanwezigheid van een magnetron in de woning is een vereiste.

De activiteiten die behoren tot het resultaat maaltijden zijn:

- tafel dekken/maaltijd klaarzetten (eten en drinken klaarzetten)
- afruimen
- opwarmen maaltijd
- bereiden broodmaaltijd
- afwassen OF in- en uitruimen vaatwasser

Voor het bereiden van maaltijden (= koken) wordt geen voorziening op basis van de wet verstrekt. De reden hiervoor is dat er voldoende algemeen toegankelijke voorzieningen beschikbaar zijn.

Als hulp moet komen, worden activiteiten zoveel mogelijk geclusterd. Er wordt vanuit gegaan dat als de cliënt bij alle drie de maaltijden op een dag hulp nodig heeft, de hulp twee keer per dag langs moet komen: de eerste keer om twee broodmaaltijden klaar te zetten en de tweede keer om de warme maaltijd op te warmen.

Als een cliënt zelf een maaltijd kan nuttigen, maar niet weet hoe of vergeet om tijdig een maaltijd te bereiden, dan is de aansporing tot het bereiden van een maaltijd individuele begeleiding in het kader van de Wmo.

Als cliënt ondersteund moet worden bij het feitelijke eten en/of drinken valt deze hulp onder de Zorgverzekeringswet.

Beïnvloedende factoren voor het resultaat maaltijden zijn:

- De aanwezigheid van een vaatwasser in de woning. Dit heeft specifiek gevolgen voor de activiteit afwassen. De tijdsbesteding voor het in- en uitruimen van de vaatwasser is namelijk iets kleiner dan voor afwassen. Het verschil is echter minimaal.
- Een meerpersoonshuishouden (meerdere volwassenen of kinderen): twee maaltijden in de magnetron kosten ook twee keer zoveel tijd als één maaltijd. Ook het smeren van de broodmaaltijd kost meer tijd.

4.7 Uitwerking van resultaat 7: thuis zorgen voor kinderen

Oppas en opvang van gezonde kinderen vallen in principe niet onder de Wmo, daarvoor zijn andere algemeen gebruikelijke en voorliggende voorzieningen voorhanden, zoals kinderopvang. Het wordt

als algemeen gebruikelijk aanvaard dat gezonde kinderen tot 5 dagen per week naar een kinderopvang/oppas gaan.

Als er in noodgevallen kortdurende ondersteuning (niet: volledige overname) nodig is, kan hulp bij het huishouden worden ingezet. De grondslag ligt altijd bij de ouder. Deze is tijdelijk niet in staat om de ouderrol op zich te nemen.

Er is een indicatie mogelijk voor de verzorging van de kinderen conform hun leeftijd. Een dergelijke indicatie is van korte duur (maximaal 3 maanden). Binnen deze periode moet een eigen oplossing worden gevonden.

Bij echtscheiding vervalt normaliter het samenwonen en daarmee dus ook de gebruikelijke zorg voor het huishouden en de onderlinge persoonlijke verzorging van partners. De zorgplicht voor kinderen verdwijnt echter niet. Bij uitval van een verzorgende ouder moet ook onderzoek gedaan worden naar de mogelijkheid van opvang van de kinderen door de niet thuiswonende ouder. Hierbij wordt gekeken naar gemaakte of door de rechtbank vastgelegde afspraken.

4.8 Overgangproduct MLO Incidenteel grondig werk²

Dit product geldt uitsluitend voor cliënten in de regio Midden-Limburg Oost (MLO) die over een geldig besluit beschikken voor een indicatie hulp bij het huishouden, inclusief extra uren voor incidenteel grondig werk, met een einddatum in 2025 of verder. Dit geldig besluit is afgegeven vóór 1-1-2025.

De extra uren zijn een aanvulling op de standaard geïndiceerde uren per week per indicatie (indicatie tot 3 uur per week : 9 uur per jaar / indicatie van 3 tot 4,5 uur per week: 11 uur per jaar / indicatie vanaf 4,5 uur per week: 13 uur per jaar). Deze extra uren worden in overleg met de betrokken zorgaanbieder Hulp bij het huishouden ingepland.

De extra uren voor incidenteel grondig werk zijn een onderdeel van het normeringskader Hulp bij het huishouden dat in de regio MLO geldt tot 1-1-2025. Deze uren zijn opgenomen, zodat het normeringskader voldoet in omvang. Overgangsccliënten kunnen gebruik blijven maken van deze indicatie tot het moment van herindicatie (aflopende indicatie of gewijzigde situatie). Op moment van herindicatie zal het normeringskader van HHM worden toegepast. Het recht op deze indicatie extra uren vervalt bij ingangsdatum nieuwe indicatie.

5 CAK – Bijdrage in de kosten

Met de definitieve invoering van het abonnementstarief op 1 januari 2020 is de eigen bijdrage onafhankelijk van inkomen en vermogen. Vanaf 2020 is dit landelijk vastgesteld op een vast bedrag per maand voor huishoudens die gebruikmaken van Wmo-voorzieningen. Dit bedrag is in 2024 € 20,60 en wordt jaarlijks geïndexeerd. Dit vaste abonnementstarief geldt overigens niet voor **niet** AOW-gerechtigde meerpersoonshuishoudens. Ten slotte blijft ook de huidige anticumulatieregeling intact: als een huishouden al een eigen bijdrage betaalt voor Wlz-zorg, dan betaalt een huishouden geen bijdrage in de kosten voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

Het CAK int de bijdrage in de kosten. De aanlevering van de nodige gegevens over de ondersteuning geschiedt door de gemeente, via het iWmo berichtenverkeer. Cliënten betalen de bijdrage in de kosten vanaf het moment dat zij een beschikking voor het ontvangen van de nodige ondersteuning ontvangen, tot het moment van het StopZorgbericht.

² Deze paragraaf betreft een tijdelijk product voor bestaande cliënten in MLO, gekoppeld aan het toetreden van MLO tot de lopende overeenkomst

Het gratis klanttelefoonnummer van het CAK is in principe bereikbaar op werkdagen tussen 8:30 en 17:00 uur onder nummer 0800-1925. Voor actuele openingstijden en telefoonnummers kunt u terecht op www.hetcak.nl.

6 Berichtenverkeer / iWmo

6.1 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 daar op 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 naar <https://www.istandaarden.nl>.

Aanbieder maakt altijd gebruik van beveiligd e-mailverkeer. Indien nodig wordt het gebruikt als alternatief indien het berichtenverkeer via VECOZO onverhoopt niet lukt en/of niet toereikend is (zie Artikel 22 van de HbH uitvoeringsovereenkomst)

6.2 iWmo-berichten

De volgende soorten iWmo-berichten kunnen door de gemeente worden aangeleverd:

- iWmo301 (toewijzing ondersteuning);
- iWmo325 (retourbericht declaratie);
- iWmo306 (retourbericht aanvang ondersteuning);
- iWmo308 (retourbericht einde of mutatie ondersteuning).

De volgende soorten iWmo-berichten kunnen door de Wmo-aanbieder worden aangeleverd:

- iWmo302 (retourbericht toewijzing ondersteuning);
- iWmo323 (declaratie);
- iWmo305 (aanvang ondersteuning);
- iWmo307 (einde of mutatie ondersteuning).

Hieronder volgt een overzicht van de productcodes zoals deze zijn afgesproken in de regio Midden-Limburg:

Nummer	Productcode	Resultaat / Productnaam
1	01A61	schoon & leefbaar huis
2	01A62	schoon & leefbaar huis EN schone was
3	01A63	schoon & leefbaar huis EN schone was EN regie
4	01A64	schoon & leefbaar huis EN regie
5	01A65	schone was EN regie
6	01A66	schone was
7	01A70	instructie
8	01A71	medisch noodzakelijk gestreken wasgoed
9	01A04	maaltijden
10	01A06	thuis zorgen voor kinderen
11	NTB	Overgangsproduct MLO Incidenteel grondig werk

*Per huishouden kan slechts 1 product worden toegekend: product 1, 2, 3, 4, 5 of 6.

De producten 7, 8, 9 en 10 kunnen los worden geïndiceerd, of als los product worden toegevoegd aan product 1, 2, 3, 4, 5 of 6.

Er zijn situaties denkbaar waarbij het netwerk alle huishoudelijke taken overneemt (men komt wekelijks schoonmaken), maar niet in staat is de was er nog bij te doen. In zo'n geval kan product 6 worden toegekend. In de praktijk zal dit niet zo vaak voorkomen.

Product 11: Overgangsproduct MLO Incidenteel grondig werk³

Let op: dit product geldt uitsluitend voor cliënten in de regio Midden-Limburg Oost (MLO) die over een geldig besluit beschikken voor een indicatie hulp bij het huishouden, inclusief extra uren voor incidenteel grondig werk, met een einddatum in 2025 of verder. Dit geldig besluit is afgegeven vóór 1-1-2025.

De extra uren zijn een aanvulling op de standaard geïndiceerde uren per week per indicatie (indicatie tot 3 uur per week : 9 uur per jaar / indicatie van 3 tot 4,5 uur per week: 11 uur per jaar / indicatie vanaf 4,5 uur per week: 13 uur per jaar). Deze extra uren worden in overleg met de betrokken zorgaanbieder Hulp bij het huishouden ingepland.

De extra uren voor incidenteel grondig werk zijn een onderdeel van het normeringskader Hulp bij het huishouden dat in de regio MLO geldt tot 1-1-2025. Deze uren zijn opgenomen, zodat het normeringskader voldoet in omvang. Overgangscliënten kunnen gebruik blijven maken van deze indicatie tot het moment van herindicatie (aflopende indicatie of gewijzigde situatie). Op moment van herindicatie zal het normeringskader van HHM worden toegepast. Het recht op deze indicatie extra uren vervalt bij ingangsdatum nieuwe indicatie.

7 Declaratie

De standaard declaratieperiode is per maand. Alle zorg en ondersteuning wordt gedeclareerd met de iWmo-berichten 323.

De aanbieder declareert alleen de ondersteuning die hij heeft geleverd op basis van een ontvangen Zorgtoewijzingsbericht (iWmo301-bericht) en waarvoor hij een StartZorg-bericht (iWmo305-bericht) heeft verzonden. Zonder geldig Zorgtoewijzingsbericht, kan niet gedeclareerd worden bij de gemeente. De aanbieder declareert niet meer eenheden dan in het Zorgtoewijzingsbericht is gecommuniceerd, niet meer dan daadwerkelijk geleverde eenheden en in de eenheden die aansluiten bij de eenheden in de toewijzing Wmo-ondersteuning. De gemeente voert hier controles op uit. Wanneer blijkt dat er meer is gedeclareerd dan in het Zorgtoewijzingsbericht is gecommuniceerd, dient de aanbieder dit te crediteren.

De aanbieder declareert de door de gemeente te betalen bedragen per kalendermaand en zendt de declaratie binnen één (1) kalendermaand na afloop van de betreffende kalendermaand toe. De Aanbieder gebruikt hiervoor de berichtenstandaard gegevensknooppunt/VECOZO. Indien de gemeente een declaratieregels afkeurt, dient de aanbieder gecorrigeerde declaratieregels opnieuw in, in dezelfde of direct opvolgende declaratieperiode. Het crediteren van afgekeurde declaratieregels is niet aan de orde. Enkel bij correcties op eerder ingestuurde en goedgekeurde declaratieregels kan gecrediteerd worden. Aanbieder dient correcties op goedgekeurde declaratieregels zo snel mogelijk in, doch uiterlijk 2 maanden na goedkeuring. Een goedgekeurde declaratieregels als credit aanbieden heeft de volgende kenmerken:

³ Dit product betreft een tijdelijk product voor bestaande cliënten in MLO, gekoppeld aan het toetreden van MLO tot de lopende overeenkomst

- gelijke inhoud als de goedgekeurde declaratieregel waarbij de declaratieregel als Credit is aangemerkt en
- een nieuw Referentienummer en het VorigReferentieNummer wordt gevuld met het ReferentieNummer van de goedgekeurde declaratieregel.

De betaling van goedgekeurde declaratieregels vindt plaats binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de declaratie via het berichtenverkeer (iWmo-323bericht).

De 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 de aanbieder worden aangeleverd aan de gemeente.

8 Monitoring kwaliteit

Privacy

Privacy van gegevens is gegarandeerd. De wijze waarop de ondersteuning wordt ingevuld (de manier waarop er gewerkt wordt aan de resultaten) is transparant, er is een duidelijke klachtenmogelijkheid waarover cliënten worden geïnformeerd en klachten worden goed afgehandeld.

Datalek

Artikel 33 van Algemene Verordening Gegevensbescherming verplicht om bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) melding te doen als er sprake is van een inbreuk met persoonsgegevens (datalek). Een datalek is een informatiebeveiligingsincident waarbij sprake is van een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens door blootstelling aan verlies of onrechtmatige verwerking. Bij een datalek is dus de eerste vraag altijd of er sprake is van een beveiligingsincident, als dit niet zo is dan is er ook geen sprake van een datalek. De constatering dat de beveiliging van persoonsgegevens in een bepaald geval niet helemaal in orde is of het versturen van persoonsgegevens via mail is dus niet meteen een datalek. Er is wel sprake van een datalek als persoonsgegevens verloren raken of onrechtmatige verwerking redelijkerwijs niet kan worden uitgesloten.

Een (vermoeden van) een datalek wordt altijd direct gemeld aan de privacy-functionaris van de betreffende gemeente(n):

Gemeente Weert:	meldingdatalek@weert.nl
Gemeente Nederweert:	datalek@nederweert.nl
Gemeente Leudal:	datalekken@leudal.nl
Gemeente Roermond:	meldingdatalek@roermond.nl
Gemeente Echt-Susteren:	hans.hendrickx@echt-susteren.nl
Gemeente Roerdalen:	hans.hendrickx@roerdalen.nl
Gemeente Maasgouw:	c.Loef@gemeentemaasgouw.nl
Servicecentrum MER:	nico.de.vogel@servicentrum-mer.nl

9 Spoed

Binnen de hulp bij het huishouden is er geen sprake van spoed, tenzij het maaltijdverzorging en/of de zorg van kinderen betreft. Onder spoed verstaan we een hulpvraag om zorg of ondersteuning waarop binnen 24 tot 48 uur moet worden gehandeld.

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 het gezin en/of de 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 te worden ingezet;
- Voorliggende voorzieningen zijn niet inzetbaar.

Bijlage 1: Activiteiten en frequenties

Resultaat: Schoon en leefbaar huis						
Woonruimten						
		 Woonkamer	 Slaapkamer(s)	 Keuken	 Badkamer en toilet	 Hal
Categorie schoonmaakactiviteiten	Afnemen nat en droog 	- Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter - Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten - Zitmeubels afnemen (droog/nat) - Radiatoren reinigen	- Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter - Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten - Radiatoren reinigen	- Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten - Radiatoren reinigen	- Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten - Radiatoren reinigen	- Stof afnemen laag/midden/hoog incl. tastvlakken en luchtfilter - Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten - Radiatoren reinigen
	Stofzuigen en dweilen 	- Stofzuigen - Dweilen	- Stofzuigen - Dweilen	- Stofzuigen - Dweilen		- Stofzuigen - Dweilen - Trap stofzuigen (binnenshuis)
	Ramen en gordijnen 	- Gordijnen wassen - Lamellen.luxaflex reiniging - Ramen binnenzijde wassen	- Gordijnen wassen - Lamellen.luxaflex reiniging - Ramen binnenzijde wassen	- Gordijnen wassen - Lamellen.luxaflex reiniging - Ramen binnenzijde wassen	- Gordijnen wassen - Lamellen.luxaflex reiniging - Ramen binnenzijde wassen	
	Bed verschonen 		- Bed verschonen - Matras draaien			
	Keuken schoonmaken 			- Keukenblok en -apparatuur (buitenzijde) - Afval opruimen - Keukenkastjes (binnenzijde) - Koelkast (binnenzijde) - Oven/magnetron - Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooit) - Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - Bovenkant keukenkastjes - Tegelwand (los van keukenblok)		
	Sanitair schoonmaken 				- Badkamer schoonmaken (incl. stofzuigen en dweilen) - Toilet schoonmaken - Tegelwand badkamer afnemen	
	Opruimen 	Opruimen	Opruimen			

Tabel 1a. Activiteiten benodigd voor een schoon en leefbaar huis.

Resultaat: Schoon en leefbaar huis		
Ruimte	Basisactiviteit	Frequenties
Woonkamer (en andere kamers) 	Stof afnemen hoog incl. luchtfilters	1 x per 2 weken
	Stof afnemen midden	1 x per week
	Stof afnemen laag	1 x per week
	Opruimen	1 x per week
	Stofzuigen	1 x per week
	Dweilen	1 x per week
Slaapkamer(s) 	Stof afnemen hoog incl. tastvlakken en luchtfilters	1 x per 6 weken
	Stof afnemen midden	1 x per week
	Stof afnemen laag	1 x per week
	Opruimen	1 x per week
	Stofzuigen	1 x per week
	Dweilen	1 x per 2 weken
	Bed verschonen of opmaken	1 x per 2 weken
Keuken 	Stofzuigen	1 x per week
	Dweilen	1 x per week
	Keukenblok (buitenzijde) inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, eventuele tafel	1 x per week
	Keukenapparatuur (buitenzijde)	1 x per week
	Afval opruimen	1 x per week
	Afwassen	1x per week
Sanitair 	Badkamer schoonmaken (inclusief stofzuigen en dweilen)	1 x per week
	Toilet schoonmaken	1 x per week
Hal 	Stof afnemen hoog incl. tastvlakken en luchtfilters	1 x per week
	Stof afnemen midden	1 x per week
	Stof afnemen laag	1 x per week
	Stofzuigen	1 x per week
	Trap stofzuigen (binnenshuis)	1 x per week
	Dweilen	1 x per week

Tabel 1b. Frequenties benodigd voor een schoon en leefbaar huis (basisactiviteiten).

**Resultaat: Schoon
en leefbaar huis**

Ruimte	Incidentele activiteit	Frequenties
Woonkamer (en andere kamers) 	Gordijnen wassen	1 x per jaar
	Reinigen lamellen/luxaflex	2 x per jaar
	Ramen binnenzijde wassen	4 x per jaar
	Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten	2 x per jaar
	Zitmeubels afnemen (droog/nat)	1 x per 8 weken
	Radiatoren reinigen	2 x per jaar
Slaapkamer(s) 	Gordijnen wassen	1 x per jaar
	Reinigen lamellen/luxaflex	2 x per jaar
	Ramen binnenzijde wassen	4 x per jaar
	Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten	2 x per jaar
	Radiatoren reinigen	2 x per jaar
	Matras draaien	2 x per jaar
Keuken 	Gordijnen wassen	2 x per jaar
	Reinigen lamellen/luxaflex	3 x per jaar
	Ramen binnenzijde wassen	4 x per jaar
	Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten	2 x per jaar
	Radiatoren reinigen	3 x per jaar
	Keukenkastjes (binnenzijde)	2 x per jaar
	Koelkast (binnenzijde)	3 x per jaar
	Oven/magnetron (grondig schoonmaken)	4 x per jaar
	Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooit)	1 x per jaar
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) – vaatwasserbestendig	2 x per jaar
	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - niet vaatwasserbestendig	2 x per jaar
	Bovenkant keukenkastjes	1 x per 6 weken
	Tegelwand (los van keukenblok)	2 x per jaar
Sanitair 	Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten	2 x per jaar
	Radiatoren reinigen	2 x per jaar
	Tegelwand badkamer afnemen	4 x per jaar

Resultaat: Schoon en leefbaar huis		
Ruimte	Incidentele activiteit	Frequenties
	Gordijnen wassen	1 x per jaar
	Ramen binnenzijde wassen	4 x per jaar
	Reinigen lamellen/luxaflex	3 x per jaar
Hal 	Deuren/deurposten nat afdoen incl. deurlichten	2 x per jaar
	Radiatoren reinigen	2 x per jaar

Tabel 1c. Frequentie benodigd voor een schoon en leefbaar huis (incidentele activiteiten).

Resultaat: Schone was	Activiteit	Frequenties*
	Wasgoed sorteren	1x per week
	Behandelen van vlekken	5x per 2 weken (indien nodig)
	Was in de wasmachine stoppen (incl. wasmachine aanzetten)	5x per 2 weken
	Wasmachine leeghalen	5x per 2 weken
	Sorteren naar droger of waslijn	5x per 2 weken
	Was in de droger stoppen	5x per 2 weken
	Droger leeghalen	5x per 2 weken
	Was ophangen	5x per 2 weken
	Was afhalen	5x per 2 weken
	Was opvouwen	5x per 2 weken
	Was opbergen/opruimen	5x per 2 weken

Tabel 2. Activiteiten en frequenties benodigd voor de wasverzorging

* In een tweepersoonshuishouden wordt uitgegaan van een frequentie van 5x per 2 weken voor de was, in een eenpersoonshuishouden is dat 2x per week.

Resultaat: Regie	Activiteit
	Structureel adviseren, instrueren (en samen uitvoeren) van activiteiten gericht op de resultaten schoon en leefbaar huis en/of schone was en/of maaltijden.

Tabel 3. Activiteiten voor regie

Resultaat: Instructie	Activiteit
	Aanleren van activiteiten en samen uitvoeren van de activiteiten gericht op de resultaten schoon en leefbaar huis en/of schone was en/of maaltijden.

Tabel 4. Activiteiten voor instructie

Resultaat: Medisch noodzakelijk gestreken wasgoed	Frequenties*

Tabel 5. Frequenties benodigd voor medisch noodzakelijk gestreken wasgoed

* Of minder als de cliënt hierin een deel van de week zelf of met behulp van het netwerk kan voorzien.

Resultaat: Maaltijden	Activiteit	Frequentie
	Broodmaaltijden: tafel dekken, eten en drinken klaarzetten (1 maaltijd op tafel, 1 maaltijd in de koelkast), afruimen, afwassen of vaatwasser inruimen/uitruimen	1x per dag*
	Opwarmen maaltijd: maaltijd opwarmen, tafel dekken, eten en drinken klaarzetten, afruimen, afwassen of vaatwasser in/uitruimen	1x per dag*

Tabel 6. Activiteiten en frequenties benodigd voor de maaltijden

* Of minder als de cliënt hierin een deel van de week zelf of met behulp van het netwerk kan voorzien.

Resultaat: Thuis zorgen voor kinderen	Activiteit
	Was verzorgen
	Kamers opruimen
	Eten maken
	Tasjes school
	Aankleden
	Wassen
	Eten geven
	Structuur bieden
	Meer tijd huishoudelijke taken
	Brengen naar school/crèche
	Naar bed brengen
	Afstemming met andere hulp/informele zorg
	Afstemming/sociaal contact (aankomst, vertrek, administratie, contact met cliënt)

Tabel 7. Activiteiten voor verzorgen van minderjarige kinderen