

Protocol bedrijfsvoering Wmo beschermd wonen 2019 en verder

Versie: November2020

INHOUDSOPGAVE

1	Over dit Protocol Bedrijfsvoering.....	4
2	Werkingsfeer van het protocol.....	4
2.1	Beschermd wonen met (L)vg problematiek bij cliënten woonachtig buiten de gemeente tilburg	4
3	Globaal proces Toegang Wmo beschermd wonen	5
3.1	Procesverloop eerste melding	5
3.2	procesverloop herindicatie.....	5
3.3	Termijnen	6
4	Privacy en gegevensuitwisseling	6
4.1	Berichtenverkeer	6
4.2	Beveiligd mailen.....	6
5	Arrangementen en modules	7
5.1	arrangementen.....	7
5.2	modules	10
5.3	combinatieschema arrangementen en modules.....	11
6	Toewijzing	11
6.1	Toewijzing van ondersteuning.....	11
6.2	Onderaannemerschap	11
7	Betaling van toegewezen zorg	12
7.1	wijze van declareren	12
7.2	controles	12
7.3	Betaling.....	13
8	Regieberichten	13
8.1	Melding start ondersteuning.....	13
8.2	Melding stop ondersteuning	14
8.3	Start- en Stop-ondersteuning als onderaannemer	15
9	mutatie van de ondersteuning.....	15
9.1	Wijziging van aanbieder	15

9.2	voortijdige beëindiging van de ondersteuning	15
9.3	wijziging van arrangement en/of modules	15
10	aanmelding verbruik ondersteuning bij het cak	16
11	verantwoording.....	16
11.1	Vaststellen van de omvang en de rechtmatige besteding van middelen.....	16
11.2	de verantwoording die van aanbieders gevraagd kan worden	16
12	Disclaimer	16
13	Begrippenlijst Protocol Bedrijfsvoering	17

VERSIE	PUBLICATIEDATUM	GEWIJZIGDE HOOFDSTUKKEN, BEKNOPT INHOUD	GELDIG PER DATUM
1.0	15-4-2019	EERSTE VERSIE ALS BIJLAGE BIJ INKOOPPROCEDURE	1 JANUARI 2020
1.1	1-9-2019	IMPLEMENTATIEVERSIE VOOR START CONTRACT	1 JANUARI 2020
1.2	1-11-2019	UPDATES DECLARATIEPERIODE EN CAK AANLEVERING	1 JANUARI 2020
1.3	1-12-2020	AANPASSINGEN NAV BERICHTENVERKEER 3.0	1 JANUARI 2021

1 OVER DIT PROTOCOL BEDRIJFSVOERING

Dit Protocol Bedrijfsvoering beschrijft de wijze waarop het toewijzings- en declaratieproces rondom Wmo beschermd wonen in de regio Hart van Brabant verloopt en welke stappen de aanbieders, Toegang en Backoffice daarin doorlopen. Verder staan in dit protocol de afspraken over de verantwoordelijkheden en bevoegdheden rondom zorgtoewijzingen en declaratiegegevens, de wijze van aanlevering en de uiteindelijke betaling van declaraties. Het protocol helpt u bij het efficiënt inrichten van uw administratie.

Het protocol geldt voor alle opdrachtnemers die gecontracteerd zijn voor Wmo beschermd wonen in de regio Hart van Brabant. Deze regio bestaat uit de gemeenten Dongen, Gilze en Rijen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op Zand, Oisterwijk, Tilburg en Waalwijk. Voor een efficiënte en eenduidige uitvoering van het proces van toewijzen tot declareren is dit bedrijfsvoering protocol opgesteld.

Het voorliggende protocol is gebaseerd op de stand van zaken rondom administraties en landelijke standaarden zoals deze op datum van publicatie bekend zijn. Als er relevante wijzigingen plaatsvinden in onderdelen van administraties of de landelijke standaard voor berichtenverkeer passen wij het protocol op deze wijzigingen aan. Wij brengen u tijdig van deze wijzigingen op de hoogte. Het huidige protocol en toekomstige versies kunt u vinden op www.zorginregiohartvanbrabant.nl.

Ten tijde van de inwerkingtreding van dit protocol vanaf 1 januari 2020 is de geldende standaard voor berichtenverkeer iWmo 2.3 van kracht. Deze versie is per 1 april 2020 vervangen door versie 2.4 en wordt per 1 januari 2021 vervangen door versie 3.0. De voor dit protocol relevante wijzigingen zijn in deze versie verwerkt.

Dit protocol is vastgesteld door de gemeente Tilburg als centrumgemeente voor de regio Hart van Brabant in het kader van Beschermd wonen. Het protocol conformeert zich aan de landelijke standaard van het berichtenverkeer. Bij twijfel wordt het Zorginstituut Nederland geraadpleegd om uitsluitsel te geven.

2 WERKINGSSFEER VAN HET PROTOCOL

Dit protocol heeft betrekking op Wmo beschermd wonen wat per 1 januari 2020 is ingekocht. In deze inkoop is geen onderscheid gemaakt tussen grondslagen. Dit betekent dat de in dit protocol genoemde pakketten en modules gaan om (jong) volwassenen, inclusief jeugdigen tussen de 16 en 18 jaar die vanwege psychi(atri)sche problematiek en/of (lichte) verstandelijke beperking een vorm van ondersteuning of bescherming bij het

Om dit te bereiken is er gekozen voor vier arrangementen die qua intensiteit oplopen. Aanvullend op deze arrangementen zijn afhankelijke van de ondersteuningsvraag extra modules in te zetten. De uitwerking van de arrangementen en aanvullende modules vindt u verderop in dit document. Voor een nadere omschrijving van de begrippen verwijzen wij naar het hoofdstuk "Begrippenlijst" in dit document.

In dit protocol is uitgewerkt hoe Opdrachtnemer en Opdrachtgever in verschillende situaties de geleverde ondersteuning moeten declareren zodat de gemeente tot betaling kan overgegaan. Dit Protocol Bedrijfsvoering gaat voor een groot deel over de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze communicatie verloopt onderling via de landelijke standaard berichtenverkeer iWmo, het Gemeentelijke Gegevens Knooppunt (GGK) en VECOZO.

2.1 BESCHERMD WONEN MET (L)VG PROBLEMATIEK BIJ CLIËNTEN WOONACHTIG BUITEN DE GEMEENTE TILBURG

Voor de indicaties waarbij er sprake is van een indicatie vanwege (L)VG problematiek bij cliënten die buiten de gemeente Tilburg wonen zijn aparte afspraken gemaakt over declaratie van zorg. Declaratie van de geleverde

zorg loopt via de gemeente waar de cliënt woonachtig is. Voor declaratie zijn de in dit protocol genoemde voorwaarden en eisen van toepassing.

3 GLOBAAL PROCES TOEGANG WMO BESCHERMD WONEN

In dit hoofdstuk wordt globaal het proces van melding tot toewijzing beschreven. Deze omschrijving op hoofdlijnen dient om u een beeld te geven van het toegangsproces en uw rol als aanbieder in dit proces.

De toegang tot Beschermd Wonen is ingericht vanuit een centraal Toegangsteam Beschermd Wonen gepositioneerd in Tilburg. Dit team werkt onder verantwoordelijkheid van de gemeente Tilburg voor de regio Hart van Brabant en heeft afstemming met de Toegang / lokale wijkteams van de 9 gemeenten in de regio Hart van Brabant.

3.1 PROCESVERLOOP EERSTE MELDING

Een inwoner met een ondersteuningsbehoefte wendt zich tot de lokale Wmo-Toegang van zijn gemeente of rechtstreeks bij het regionaal Toegangsteam Beschermd Wonen. Als bij melding bij de lokale Wmo-toegang blijkt dat de ondersteuningsbehoefte mogelijk via een indicatie voor beschermd wonen ingevuld kan worden neemt de wijkteammedewerker contact op met het Toegangsteam Beschermd Wonen. Als na overleg blijkt dat er in principe aan de voorwaarden voor beschermd wonen voldaan is (o.a. sprake van een uitbehandelde situatie en een niet planbare zorgbehoefte) neemt het Toegangsteam Beschermd Wonen de melding over. Op basis van een keukentafelgesprek met de inwoner, zijn of haar netwerk, eventueel betrokken hulpverleners/behandelaren en indien nodig opgevraagde documentatie wordt er een plan van aanpak (PvA) opgesteld. Hierin staat per leefdomein de zelfredzaamheid van de inwoner benoemd, welke ondersteuningsvragen er zijn en de conclusie of er een beschermd wonen indicatie nodig is en zo ja, in welke vorm dit geleverd zal gaan worden.

Op basis van de informatie die tijdens het onderzoek naar voren is gekomen zal de cliënt of dienst vertegenwoordiger contact opnemen met de gekozen/voorkeursaanbieder of meest geschikte aanbieder om te bekijken of er een mogelijkheid tot plaatsing is. Zodra dit het geval is wordt het PvA ondertekend en wordt de aanvraag door de toegangsmedewerker ingediend bij de backoffice van de gemeente Tilburg.

3.2 PROCESVERLOOP HERINDICATIE

Als er na afloop van een indicatie vanuit het overgangsrecht AWBZ of Wmo nog steeds een behoefte bestaat aan beschermd wonen moet er contact opgenomen worden via Toegangsteam Beschermd Wonen. Indien de verwachting is dat er binnen 3 maanden doorstroom plaats kan vinden naar zelfstandig wonen (met of zonder ambulante begeleiding) zal de vraag doorgeleid worden naar het Wijkteam/lokaal toegangsteam. Is er geen sprake van doorstroom binnen de 3 maanden dan de vraag doorgeleid worden naar het Toegangsteam Beschermd Wonen. Bij het opstellen van het nieuwe PvA zal gebruik gemaakt worden van het eerder opgestelde plan en zal er via een gesprek met de cliënt, zijn of haar netwerk en begeleider(s) van de aanbieder bepaald worden of en zo ja, in welke vorm er een nieuwe indicatie voor beschermd wonen nodig is. Het ondertekende PvA zal als bijlage bij de aanvraag voor beschermd wonen ingediend worden bij de backoffice van de gemeente Tilburg

3.3 TERMIJNEN

Voor bovengenoemde processen duurt de onderzoeksfase waarbinnen het PvA opgesteld moet worden uiterlijk 6 weken. Binnen 2 weken na indienen van de aanvraag moet er een besluit genomen worden. Bij een positief besluit zal er vanuit de backoffice van de gemeente een papieren beschikking naar de cliënt verstuurd worden. Tegelijkertijd zal er via het berichtenverkeer een WMO301 bericht naar de aanbieder verstuurd worden.

4 PRIVACY EN GEGEVENSUITWISSELING

In de Wmo wordt bij uitstek gewerkt met privacygevoelige gegevens. Uiterste zorgvuldigheid is vereist bij de wijze waarop organisaties en medewerkers omgaan met deze gegevens, het gebruik van systemen (bijvoorbeeld software) en de wijze waarop gegevens tussen betrokken partijen worden uitgewisseld, zoals tussen de gemeentelijke Toegangen en aanbieders. Dit noemen we het verwerken van persoonsgegevens en is gebonden aan strikte regelgeving. Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing en geldt in de hele Europese Unie (EU) dezelfde privacywetgeving. In dat kader dient de aanbieder eveneens conform de AVG, de Uitvoeringswet AVG en het bepaalde bij en krachtens Hoofdstuk 5 van de Wmo 2015 te handelen.

4.1 BERICHTENVERKEER

Berichtenverkeer (met name toewijzing en facturatie) vormt de randvoorwaarde voor gegevensuitwisseling tussen beide partijen. Dit betekent dat zowel de gemeentelijke Toegang en Backoffice als de gecontracteerde aanbieder:

- gebruikmaken van de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden iWmo;
- gebruikmaken van het berichtenverkeer iWmo via het knooppunt van VECOZO en het Gemeentelijk Gegevensknooppunt (GGK) en daartoe over de juiste aansluiting bij VECOZO/GGK beschikken;
- gebruikmaken van de door het samenwerkingsverband vastgestelde lijsten met productcodes (Producten-/dienstencatalogus) voor Wmo.

Aanvullende informatie over de berichtstandaarden, de opbouw en inhoud van de verschillende iWmo-berichten, invulinstructies, codelijsten en bedrijfsregels, vind u op de website van iStandaarden:

<https://informatiemodel.istandaarden.nl/>

Ook kunt u met eventuele vragen terecht bij de helpdesk van VECOZO.

4.2 BEVEILIGD MAILEN

Voor het uitwisselen van alle privacygevoelige informatie moet gebruikt worden gemaakt van beveiligd e-mailverkeer. Het regionaal samenwerkingsverband Wmo-begeleiding schrijft geen specifieke applicatie voor. Wel worden aan aanbieders de volgende eisen gesteld:

1. Voor het beantwoorden van beveiligde e-mails vanuit het toegangsteam beschermd wonen dient de aanbieder de retourfunctie van de gekozen applicatie gebruikt worden. Waar dit niet van toepassing is dient de aanbieder zelf te beschikken over een applicatie voor beveiligd versturen van e-mails en bestanden. Reguliere e-mailapplicaties als Outlook voldoen niet. De aanbieder is vrij in zijn keuze voor een applicatie, zolang de gemeentelijke Toegangen en Backoffices hiervoor geen extra software hoeven te installeren. Ook moet er daarbij rekening gehouden worden dat gemeentelijke Toegangen en Backoffices

berichten moeten kunnen downloaden en opslaan. Applicaties waarmee gemeenten alleen de mogelijkheid hebben om documenten in te zien en/of uit te printen voldoen dus niet.

2. Een aanbieder met een eigen e-mailserver dient te beschikken over een PKI overheid-certificaat. Met het PKI-certificaat kan de integriteit, de authenticiteit en vertrouwelijkheid van een bericht worden geborgd.

5 ARRANGEMENTEN EN MODULES

De te leveren ondersteuning welke door de Toegang is omschreven in het Plan van Aanpak (PvA) bestaat uit een arrangement en indien nodig (een) aanvullende module(s). Hieronder vindt u de beschrijvingen van de arrangementen en aanvullende modules. Op basis van deze arrangementen en modules zijn combinaties te maken. De mogelijke combinaties zijn schematisch weergegeven.

5.1 ARRANGEMENTEN

Begeleid (Zelfstandig) Wonen

Omschrijving

Een vorm van lichte tot matige ondersteuning voor cliënten die over (eigen) huisvesting beschikken (eventueel samen met anderen). De begeleiding vindt plaats op afgesproken tijden (conform het ondersteuningsplan). Daarnaast kan op verzoek van de cliënt ondersteuning van een zorgprofessional (7x24 uur) worden ingeroepen waarbij in het algemeen de fysieke opvolging van het verzoek uit te stellen is tot de geplande contactmomenten of begeleiding op afstand via bijvoorbeeld telefonisch contact voldoende is.

Doelgroep

- Begeleid (zelfstandig) wonen is voor cliënten voor wie zelfstandig wonen zonder begeleiding in de directe nabijheid (nog) niet mogelijk is.
- Cliënt is (met enige begeleiding) voldoende stabiel om zelfstandig (of met anderen) te wonen en deel te nemen aan maatschappelijke activiteiten.
- Cliënt kan zijn eigen hulpvraag stellen en zo mogelijk uitstellen.
- Cliënt heeft wel de zekerheid nodig dat begeleiding continu oproepbaar is en indien nodig beschikbaar.
- Cliënt heeft een zinvolle daginvulling buiten de woonvorm of (vrijwilligers)werk en kan hier zelfstandig naar toe.

Begeleiding

- De begeleiding is gericht op coachen en stimuleren op alle mogelijke levensgebieden en is gericht op het zo volwaardig mogelijk deelnemen in de maatschappij.
- Ten aanzien van Algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) is er in het algemeen geen ondersteuning nodig.

Aanvullende eisen

De cliënt woont bij voorkeur in een eigen woning of in een woning waarbij op termijn de koppeling tussen zorg en wonen verbroken kan worden ('omklapbaar').

Bandbreedte ondersteuning (exclusief dagbesteding): 5 - 9,5 uur per week.

Ondersteund wonen 1 (inclusief of exclusief huisvesting)

Omschrijving

Een vorm van matige tot intensieve ondersteuning, waarbij de aanbieder voorziet in 24-uurs bereikbaarheid en beschikbaarheid in een woon-accommodatie¹. Begeleiding is dagelijks aanwezig en in de nabijheid van de locatie beschikbaar (24-uurs bereikbaar en indien nodig binnen 15 - 30 minuten aanwezig). Dit vanwege de combinatie tussen on-planbare ondersteuningsvragen (overdag en 's nachts) en ondersteuning die voorziet in overname van taken indien nodig.

Doelgroep

- Ondersteund Wonen 1 is voor cliënten die een veilige, vertrouwde leefomgeving nodig hebben.
- Cliënt heeft dagelijks begeleiding nodig bij het invullen en structureren van de dag en bij het aangaan en onderhouden van sociale relaties.
- Cliënt heeft wel besef van taken en activiteiten die horen bij het wonen en maatschappelijk deelnemen.
- Cliënt is in staat om tijdig hulp te vragen en kan de hulpvraag eventueel uitstellen (zelfregulatie).
- Cliënt zet voorzichtige stappen in het uitstellen van de hulpvraag en het oefenen met het aangeleerde, zodat het 24-uurs toezicht (in de vorm van bereikbaarheid en beschikbaarheid) in de nacht meer op afstand staat.
- Cliënt heeft meestal een zinvolle dag invulling buiten de woonvorm of (vrijwilligers)werk.

Begeleiding

- De begeleiding is gericht op het coachen en stimuleren bij het uitvoeren van activiteiten, het signaleren van risico's in het proces naar herstel en maatschappelijke participatie, het aangaan en onderhouden van sociale relaties en participatie in de woongroep. Daar waar nodig wordt bijgestuurd.
- De begeleiding kan zich richten op alle levensgebieden, inclusief het op orde krijgen en houden van administratie en financiën.
- Er kan ten aanzien van ADL-taken sprake zijn van toezicht en stimuleren. Er is geen sprake van structureel overnemen van ADL-taken.

Aanvullende eisen

Opdrachtnemer voorziet in woonruimte en financiering hiervan óf de cliënt betaalt zelf de kosten voor de huisvesting. Indien 'ondersteund wonen' inclusief huisvesting wordt geboden betekent dit dat zogenaamde 'hotelfuncties' (voeding, huishoudelijke verzorging, basisinrichting van kamer/woning etc.) onderdeel van het pakket zijn.

Bandbreedte ondersteuning (exclusief dagbesteding): 9,5 - 12 uur per week

Ondersteund wonen 2 (inclusief of exclusief huisvesting)

Omschrijving

Een vorm van intensieve ondersteuning, waarbij de aanbieder voorziet in 24-uurs bereikbaarheid en beschikbaarheid in een woon-accommodatie². Begeleiding is dagelijks aanwezig en in de nabijheid van de locatie beschikbaar (24-uurs bereikbaar en indien nodig binnen 15-30 minuten aanwezig) Dit vanwege de combinatie tussen on-planbare ondersteuningsvragen (overdag en 's nachts) en ondersteuning die voorziet in overname van taken indien nodig.

¹ Dit kan zijn:

- een eigen kamer met gezamenlijke ruimtes;
- een volledig zelfstandige woonruimte met daarnaast een gemeenschappelijke ruimte;
- een volledige zelfstandige woonruimte in de buurt van een centrale eenheid van de aanbieder.

² Dit kan zijn:

- een eigen kamer met gezamenlijke ruimtes;
- een volledig zelfstandige woonruimte met daarnaast een gemeenschappelijke ruimte;
- een volledige zelfstandige woonruimte in de buurt van een centrale eenheid van de aanbieder.

Doelgroep

- Ondersteund Wonen 2 is voor cliënten die een veilige, vertrouwde leefomgeving nodig hebben.
- Cliënt heeft dagelijks begeleiding nodig bij het invullen en structureren van de dag en bij het aangaan en onderhouden van relaties.
- Client leert omgaan met zijn beperkingen in psychisch en/of sociaal functioneren.
- Client is beperkt in staat zelfstandig de dag in te vullen, sociale relaties aan te gaan en te onderhouden.
- Cliënt weet zich te handhaven in de groep en kan rekening houden met anderen in de groep, zodat de cliënt kan gaan werken aan mee doen in de maatschappij.
- Cliënt heeft behoefte aan dagelijkse aanwezigheid van begeleiding op de locatie in verband met de combinatie tussen on-planbaarheid (overdag) en intensieve ondersteuning die voorziet in overname van taken en indien nodig (delen van) de regie.
- Cliënt heeft meestal een zinvolle daginvulling buiten de woonvorm of (vrijwilligers)werk.

Begeleiding

- De begeleiding is gericht op structureren en stimuleren bij het uitvoeren van activiteiten en is gericht op stabilisatie, herstel en participatie in de groep.
- De begeleiding richt zich vooral op het versterken van de sociale zelfredzaamheid en op het uitvoeren van activiteiten met betrekking tot het dagelijks leven. In de regel is er noodzaak tot overname van taken op het gebied van levensonderhoud en het wonen (bijv. het regelen van het huishouden, voeren van administratie, overzicht houden in financiën, zelfzorg, vasthouden van een normaal dagritme).
- Ten aanzien van ADL-taken kan er sprake zijn stimuleren en gedeeltelijk overnemen.

Aanvullende eisen

Opdrachtnemer voorziet in woonruimte en financiering hiervan óf de cliënt betaalt zelf de kosten voor de huisvesting. Indien 'ondersteund wonen' inclusief huisvesting wordt geboden betekent dit dat zogenaamde 'hotelfuncties' (voeding, huishoudelijke verzorging, basisinrichting van kamer/woning etc.) onderdeel van het pakket zijn.

Bandbreedte ondersteuning (exclusief dagbesteding): 12 - 15 uur per week

Beschermd Wonen (inclusief huisvesting)

Omschrijving

Een vorm van (zeer) intensieve zorg en begeleiding, waarbij de aanbieder voorziet in 24-uurs aanwezigheid in een woonaccommodatie³. Begeleiding is 24-uur per dag aanwezig, omdat voortdurende ondersteuning en/of toezicht nodig is.

Doelgroep

- Beschermd Wonen is voor cliënten die een veilige, vertrouwde en beschermende leefomgeving nodig hebben.
- Cliënt heeft dagelijks zeer intensieve begeleiding nodig op meerdere levensterreinen vanwege een beperkte sociale zelfstandigheid en een grote afstand tot volwaardige maatschappelijke deelname.
- Cliënt ervaart een voortdurend risico rondom het psychisch of sociaal functioneren, waardoor cliënt een last kan zijn voor zichzelf en zijn omgeving. Zelfredzaamheid en deelname aan de maatschappij gaan waar mogelijk vooruit, maar stabilisatie is het belangrijkste doel.
- Cliënt heeft zo veel als mogelijk een zinvolle daginvulling.

Begeleiding

³ Dit kan zijn:

- een eigen kamer met gezamenlijke ruimtes;
- een volledig zelfstandige woonruimte met daarnaast een gemeenschappelijke ruimte.

- De begeleiding is gericht op het voorkomen van escalerend gedrag en op het ondersteunen/ overnemen van taken. Hierbij is men voornamelijk gericht op het beperken van achteruitgang, stabilisatie en het zich kunnen handhaven in de groep.
- Het bieden van structuur en veiligheid staat op de voorgrond. Waar mogelijk is de begeleiding gericht op het versterken van de sociale zelfredzaamheid en het uitvoeren van activiteiten behorend bij het dagelijks leven.
- Ten aanzien van ADL-taken is er regelmatig sprake van geheel of gedeeltelijk overnemen.

Aanvullende eisen

- Opdrachtnemer voorziet in woonruimte en financiering. Bij 'beschermd wonen' zijn huisvesting en de zogenaamde 'hotelfuncties' (voeding, huishoudelijke verzorging, basisinrichting kamer/woning etc.) onderdeel van het pakket.
- In de woonaccommodatie is 24-uurs aanwezigheid van personeel georganiseerd.

Bandbreedte ondersteuning (exclusief dagbesteding): 15 - 21,5 per week

5.2 MODULES

Verpleging en verzorging

Omschrijving

Als gevolg van een somatische aandoening of lichamelijke handicap is extra verpleegkundige en/of verzorgende aandacht noodzakelijk welke niet voor vergoeding vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) of Zorgverzekeringswet (Zvw) in aanmerking komt.

Ten aanzien van mobiliteit hebben de cliënten hulp bij of overname van zorg nodig. Verpleegkundige zorg en intensieve hulp of overname bij ADL- taken is nodig. De verpleegkundige zorg kan bestaan uit handelingen op het gebied van bijvoorbeeld stomazorg, cathetherzorg, wondverzorging, zuurstoftoediening, voorkoming decubitus en infectie, medicatieverstrekking of toediening. Hierbij moet er sprake zijn van bekwaamheid van de betrokken zorgprofessional onder eindverantwoordelijkheid van de aanbieder en medici.

Intensiteit: 1 uur per dag

Dagbesteding/dagactiviteiten

Omschrijving

Gestructureerde en structurele tijdbesteding met professionele begeleiding met een omschreven doel voor cliënten die geen gebruik (kunnen) maken van participatiemogelijkheden via scholing, (vrijwilligers)werk of de mogelijkheden binnen de vrij-toegankelijke dagvoorzieningen. De activiteiten zijn gericht op persoonlijke ontwikkeling, toename zelfredzaamheid en aansluiting met - en participatie in de lokale gemeenschap. De dagbesteding sluit aan bij de interesses en mogelijkheden van de cliënt.

De dagactiviteit/dagbesteding vindt in de regel plaats buiten de accommodatie waar de inwoner verblijft. Onder omstandigheden kan hiervan worden afgeweken als dit in het Plan van Aanpak is opgenomen. In dat geval vinden dagactiviteiten structureel binnen of in de omgeving van de verblijfsaccommodatie plaats. Deze activiteiten kunnen gericht zijn op bijvoorbeeld onderhoud van de accommodatie of de omgeving of hotelmatige activiteiten. Indien vervoer nodig is maakt dit onderdeel uit van deze module.

Intensiteit:

Intensiteit 1: 2 - 5 dagdelen per week (waarbij de omvang van een dagdeel 4 uur is)

Intensiteit 2: 6 - 9 dagdelen per week (waarbij de omvang van een dagdeel 4 uur is)

Huisvesting

Omschrijving

Vergoeding voor kapitaalslasten/huurkosten van de woning, gebruik van nuts-voorziening, afschrijving inventaris en hotelmatige voorzieningen (voeding, wassen, schoonmaak)

5.3 COMBINATIESCHEMA ARRANGEMENTEN EN MODULES

In onderstaand schema zijn per arrangement de mogelijke modules weergegeven.

BzW	OW 1	OW 2	BW
Module DB	Module DB	Module DB	Module DB
	Module huisvesting	Module huisvesting	Module huisvesting
	Module V+V	Module V+V	Module V+V

Let op. Bij het arrangement BW is de module huisvesting verplicht.

6 TOEWIJZING

Binnen de regio Hart van Brabant beslist de gemeente Tilburg over de toegang tot beschermd wonen. Er kan geen sprake zijn van zelfindicatie of zelfverwijzing door Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer van mening is dat een inwoner ondersteuning nodig heeft, dan schakelt Opdrachtnemer het Toegangsteam beschermd wonen in.

LET OP: Ondersteuning mag pas starten na ontvangst van het toewijzingsbericht Wmo-ondersteuning (WMO301). Geleverde zorg voor startdatum of na einddatum in het 301-bericht, zonder goedkeuring van de opdrachtgever, is voor eigen rekening en risico van de zorgaanbieder. Niet ontvangen bedragen van de gemeente mogen nooit verhaald worden op de cliënt.

6.1 TOEWIJZING VAN ONDERSTEUNING

Ondersteuning wordt toegewezen via een toewijzing Wmo-ondersteuning (WMO301), verder genoemd "toewijzing" of "toewijzingsbericht". Een toewijzing kan uit meerdere producten bestaan. In de toewijzing wordt opgegeven welk soort ondersteuning is toegewezen en dus welk(e) product(en) u kunt declareren.

Een toewijzing is geldig tot de einddatum die wordt meegestuurd in het toewijzingsbericht. Zonder toewijzingsbericht kunt u niet declareren!

Het retourbericht (WMO302) moet binnen 5 werkdagen na ontvangst van het WMO301 bericht worden verstuurd.

6.2 ONDERAANNEMERSCHAP

Uitgangspunt voor de ondersteuning is dat deze wordt toegewezen aan een aanbieder op grond van de arrangementen en modules waarvoor de zorgaanbieder is gecontracteerd. De aanbieder is daarbij niet verplicht deze ondersteuning zelf te leveren, maar kan hierbij gebruik maken van diensten van derden (onderaannemers). Deze aanbieder is in dat geval de hoofdaannemer. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- De hoofdaannemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit en het resultaat van de geleverde ondersteuning die is toegewezen.
- De hoofdaannemer is ervoor verantwoordelijk dat een derde partij die namens hem de ondersteuning levert voldoet aan alle eisen waaraan hij als gecontracteerde aanbieder moet voldoen.
- De hoofdaannemer moet nieuwe onderaannemers melden bij de contractmanager van de gemeente Tilburg
- Het toewijzingsbericht (WMO301) wordt alleen aan de hoofdaannemer verstuurd.
- Declaratie of facturatie geschiedt alleen door de hoofdaannemer.
- De inzet van een of meerdere onderaannemers valt binnen het vaste tarief van het betreffende product.

Er is geen voorgeschreven werkinstructie vastgelegd omtrent de onderlinge communicatie tussen aanbieders. Hoe u onderling samenwerkt, de informatie deelt en de inzet betaalt mag u samen bepalen. Wel stellen wij de voorwaarde dat de persoonsgegevens van inwoner worden behandeld conform de geldende privacyregelgeving.

7 BETALING VAN TOEGEWENZEN ZORG

7.1 WIJZE VAN DECLAREREN

Er is gekozen voor een maandelijkse declaratie-interval. Voor beschermd wonen maken we gebruik van het inspanningsgerichte bekostigingsmodel. Dit betekent dat de declaraties gebaseerd zijn op het aantal geleverde eenheden na afloop van een periode. We verwachten van u als Opdrachtnemer dat u na afloop van de periode uw declaratie via een WMO323 indient.

Beschermd wonen wordt toegewezen in etmalen per week. Per inwoner kan per etmaal slechts eenmaal het tarief gedeclareerd worden. Indien er tijdelijk minder zorg wordt ingezet moeten over de declaraties nadere afspraken gemaakt worden met de contractmanager van de gemeente Tilburg. Uw declaraties dient u uiterlijk 3 maanden na afloop van de maandelijkse periode in te dienen.

Voor het declareren wordt het WMO323 bericht gebruikt. Bij het declareren moeten de volgende waarden in het bericht worden meegegeven:

UitgevoerdeProductAantal	= (werkelijk gebruik)
ZorgperiodeTijdseenheid	= 14 (= code voor etmaal)
ProductTarief	= etmaalsprijs
BerekendBedrag	= UitgevoerdeProductAantal x ProductTarief
DeclaratieFactuurBedrag	= BerekendBedrag
ProductPeriode.BeginDatum	= eerste dag van levering in de maandelijkse periode
ProductPeriode.EindDatum	= laatste dag van levering in de maandelijkse periode

7.2 CONTROLES

Als Opdrachtgever bij controle constateert dat er een fout zit in het WMO323 bericht, ontvangt de indiener daarvan automatisch een melding in het declaratie-antwoordbericht (WMO325). Dit declaratie-antwoordbericht wordt binnen 10 werkdagen verstuurd. Ook als bij controle blijkt dat regels geheel of gedeeltelijk zijn goedgekeurd ontvangt de indiener binnen 10 werkdagen het antwoordbericht.

7.3 BETALING

Alle correcte regels in een bericht worden, indien er ook een WMO305 bericht is, uitbetaald tenzij er gegronde redenen zijn om betaling te weigeren, zoals surseance van betaling of een grote vordering van de gemeente op de aanbieder.

8 REGIEBERICHTEN

In dit hoofdstuk beschrijven wij de rol van regieberichten binnen het berichtenverkeer en wanneer u die dient te gebruiken. Regieberichten hebben als doel om, het woord zegt het al, regie te houden op de toegewezen ondersteuning. Deze berichten worden tevens vanaf 2020 gebruikt om bij het CAK aan te geven over welke periode een eigen bijdrage betaald moet worden door de cliënt. Daarnaast zijn ze voorwaardelijk voor het betalen van een declaratie. Om deze redenen zijn de regieberichten **essentieel**.

8.1 MELDING START ONDERSTEUNING

Bij aanvang van de ondersteuning stuurt u een start Wmo-ondersteuning bericht (WMO305), verder "startbericht" genoemd. Dit moet altijd gebeuren wanneer er daadwerkelijk gestart is met de levering van de ondersteuning. U dient per toegewezen product een startbericht te versturen. De startdatum van de ondersteuning kan nooit voor de ingangsdatum van de toewijzing liggen.

Let op: Het start zorg (WMO305) bericht is voorwaardelijk voor:

- De betaling van de ingediende declaratie
- De betaling van de Eigen Bijdrage door de cliënt

Een start-ondersteuning bericht dient binnen 5 werkdagen na de start van de ondersteuning verstuurd te worden. Zonder een start-bericht worden declaraties of factuurberichten afgewezen.

De start-berichten worden technisch gecontroleerd en op basis daarvan zal de gemeente binnen 3 werkdagen een retourbericht (WMO306) versturen.

Indien u als aanbieder een vergissing hebt gemaakt bij het doorgeven van een startdatum waarop de ondersteuning is gestart, dan kunt u dit eenvoudig corrigeren. U dient daarvoor eerst een nieuw WMO305 bericht te sturen met daarin dezelfde informatie als in het oorspronkelijke (foutieve) WMO305 bericht. In het veld "status aanlevering" (COD467) gebruikt u echter code "3" (verwijderen aanlevering). Nadat u dit bericht hebt verstuurd kunt u een nieuw WMO305 bericht maken met de correcte startdatum.

Als aanbieder vragen wij u transparant te zijn over uw wachtlijsten. De start-berichten zijn een instrument voor de gemeente om regie te houden op eventuele wachtlijstvorming.

In principe worden er geen toewijzingen met terugwerkende kracht verstuurd. Mocht dit toch voorkomen dan geldt dat u binnen 5 werkdagen na ontvangst van de toewijzing met terugwerkend kracht het start-ondersteuningsbericht (WMO305) stuurt. U houdt in het bericht wel de werkelijke datum aan waarop u de ondersteuning hebt gestart.

8.2 MELDING STOP ONDERSTEUNING

Aan het einde van een traject, of bij een onderbreking van meer dan 42 kalenderdagen waarbij er geen aanvullende afspraken gemaakt zijn over een verlenging van "financiering bij afwezigheid" stuurt u een stop Wmo-ondersteuning bericht (WMO307), verder "stopbericht" genoemd. Hiermee is het duidelijk dat u de inwoner (tijdelijk) geen ondersteuning levert.

De stop-ondersteuning berichten dienen binnen 5 werkdagen (nadat duidelijk is dat de ondersteuning gestopt is) naar de gemeente worden verstuurd.

Voor de gemeente is de reden van beëindiging van de ondersteuning essentiële informatie. Hiermee houdt de gemeente zicht op de voortgang van het ondersteuningsplan van een inwoner. De aanbieder heeft in het stopbericht bij het veld "Reden beëindiging ondersteuning" (codelijst Wmo588) de keuze uit de volgende opties voor het veld (landelijke standaard):

Code	betekenis	vervolgactie
02	Overlijden	toewijzing sluiten
19	Levering volgens plan beëindigd	toewijzing sluiten
20	Levering is tijdelijk beëindigd	toewijzing aanhouden
21	Levering is eenzijdig door inwoner beëindigd	toewijzing sluiten
22	Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd	toewijzing sluiten
23	Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd	toewijzing sluiten
31	Verhuizing naar een andere gemeente	toewijzing sluiten
36	Geïnitieerd door de gemeente	toewijzing sluiten
37	In verband met wijzigingsverzoek	toewijzing sluiten

Opdrachtgever controleert in technische zin deze berichten en verstuurt op basis van deze controle binnen 5 werkdagen een retourbericht (WMO308). Daarnaast wijzigt of beëindigt de Opdrachtgever op basis van het door Opdrachtnemer verstuurd stopbericht de toewijzing die een oorspronkelijke einddatum verder in de toekomst had. U ontvangt dan een nieuw toewijzingsbericht (WMO301) met aangepaste einddatum waarmee de oorspronkelijke toewijzing wordt ingetrokken.

NB: het pauze-bericht met code 20 zal uiteraard niet leiden tot een intrekking omdat hiermee duidelijk is aangegeven dat de toewijzing moet worden aangehouden.

Ook wanneer een toewijzing van rechtswege verstrijkt door het bereiken van de einddatum dient u een stop zorg bericht te versturen. Op iedere toewijzing waarvoor een start zorg bericht (WMO305) is verstuurd, moet een stop-zorg bericht (WMO307) worden verstuurd.

8.3 START- EN STOP-ONDERSTEUNING ALS ONDERAANNEMER

Onderaannemers die ondersteuning starten of stoppen voor een inwoner mogen de start of de stop van de ondersteuning niet melden aan Opdrachtgever. Dit zou namelijk verwarring scheppen. Zoals eerder vermeld zegt dit protocol niets over de onderlinge afspraken van onderaannemers met de aanbieder die hoofdaannemer is. Start en stopberichten mogen alleen door de hoofdaannemer gestuurd worden naar de Gemeente.

9 MUTATIE VAN DE ONDERSTEUNING

Het kan voorkomen dat de ondersteuningsbehoeften van de inwoner wijzigen, waardoor er meer of juist minder ondersteuning nodig is. In dit hoofdstuk wordt de procedure voor verschillende soorten mutaties beschreven. De reactietermijnen van berichten zoals in de eerder hoofdstukken genoemd zijn ook bij mutaties van toepassing.

9.1 WIJZIGING VAN AANBIEDER

Soms kan het voorkomen dat er geen 'klik' is in de samenwerking tussen de aanbieder en de inwoner of dat de ondersteuningsbehoefte is veranderd en aanbieder en inwoner samen tot de conclusie komt dat de ondersteuning bij een andere aanbieder moet worden voortgezet. In al deze gevallen is een akkoord van het Toegangsteam Beschermd Wonen noodzakelijk.

Voor de administratieve afhandeling stuurt u een stopbericht (WMO307) naar Opdrachtgever. Het WMO307 bericht bevat op dit moment nog geen mogelijkheid om middels een code aan te geven dat de ondersteuning overgaat naar een andere aanbieder. Wij vragen daarom in deze gevallen code 21 of 22 in het veld 'reden beëindiging ondersteuning' mee te geven in het WMO307 bericht. Opdrachtgever zal indien nodig contact opnemen met Opdrachtnemer om naar de achterliggende reden te vragen. Hiermee voorkomen we een eventuele onnodige stopzettingsbeschikking aan de inwoner.

9.2 VOORTIJDIGE BEËINDIGING VAN DE ONDERSTEUNING

Indien de ondersteuning van de inwoner eerder kan stoppen dan de toegewezen einddatum, dan kunt u dit aan Opdrachtgever laten weten door middel van het versturen van een WMO307 bericht. Hierbij vermeldt u via de juiste codering de reden van beëindiging. Opdrachtgever verwerkt dit in haar administratie en stuurt u een nieuw toewijzingsbericht (WMO301) conform de gewijzigde einddatum. De inwoner ontvangt indien nodig een nieuwe beschikking.

9.3 WIJZIGING VAN ARRANGEMENT EN/OF MODULES

Indien de ondersteuningsbehoefte van de inwoner verandert, bijvoorbeeld als gevolg van een terugval of wijziging in de leefsituatie, dan kan het voorkomen dat u als aanbieder inschat dat er extra of minder ondersteuning nodig is. Het arrangement kan wijzigen of er kan sprake zijn van het toevoegen of verwijderen van een module. In al deze gevallen dient u zicht tot het Toegangsteam Beschermd Wonen te wenden. Het VOW (WMO317) bericht kan hier niet voor gebruikt worden. Pas als het Toegangsteam Beschermd Wonen akkoord is met de aanpassing ontvangt u een nieuwe toewijzing (WMO301). Tot die tijd kunt u de veranderde inzet niet declareren/factureren.

10 AANMELDING VERBRUIK ONDERSTEUNING BIJ HET CAK

De aanlevering van gegevens aan het CAK zal per ingangsdatum van het contract beschermd worden door de gemeente uitgevoerd worden. Om deze taak uit te kunnen voeren is het van cruciaal belang dat u de startdatum van levering zorg, mutaties en stopdatum van zorg zo spoedig mogelijk via het berichtenverkeer met ons deelt. Dit voorkomt onterecht opgelegde eigen bijdrages en hieruit volgende herstelacties.

11 VERANTWOORDING

Na afloop van een kalenderjaar leggen aanbieders verantwoording af over de geleverde diensten aan Opdrachtgever. Gemeenten worden met overheidsgeld gefinancierd en dienen al hun bestedingen volledig en transparant te kunnen verantwoorden. Dat betekent dat ook partijen die voor de overheid werken hieraan moeten voldoen. Opdrachtgever sluit daarom voor de verantwoording aan bij het "Landelijk accountantsprotocol 2018 financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet" van het programma iSociaal Domein (ISD).

Opdrachtgever is van mening dat dit administratieprotocol in combinatie met het accountantsprotocol voldoende handvatten biedt om toezicht te houden op de ontwikkelingen in de ondersteuning. Daarnaast is aansluiting bij de landelijke ontwikkelingen in lijn met overige gecontracteerde zorg en ondersteuning in het Sociaal Domein.

Wij vragen van Opdrachtnemer om daarnaast een productieverantwoording aan te leveren conform landelijk format van iSociaal Domein (<http://i-sociaaldomein.nl/financiele-controle>).

In de toekomst wil Opdrachtnemer samen met aanbieders onderzoeken welke administratieve verlichting in het controleproces mogelijk is.

11.1 VASTSTELLEN VAN DE OMVANG EN DE RECHTMATIGE BESTEDING VAN MIDDELEN

De betalingen zijn gebaseerd op declaraties via het berichtenverkeer in de vorm van een WMO323-bericht. De opdrachtnemer zorgt voor een sluitende uren administratie als onderbouwing van de werkelijk gedeclareerde etmalen. Op verzoek moeten deze aan de opdrachtgever overlegd worden.

11.2 DE VERANTWOORDING DIE VAN AANBIEDERS GEVRAAGD KAN WORDEN

Gemeenten kunnen de 'prestatielevering' zelf ook toetsen. Dat is nog niet uitgewerkt en in ontwikkeling. Vandaar dat Opdrachtgever de mogelijkheid open wil houden dat de accountant van de aanbieder hier een controle op uitvoert. Ook kan van aanbieders actieve participatie in de evaluatie van de geleverde ondersteuning worden gevraagd.

12 DISCLAIMER

Dit protocol is geschreven door Opdrachtgever. Het protocol is onderhevig aan veranderingen. Opdrachtnemer dient daarom telkens te controleren of u de meest recente versie gebruikt. Deze versie is steeds te vinden op de website van de regio Hart van Brabant: www.zorginregiohartvanbrabant.nl.

13 BEGRIPPENLIJST PROTOCOL BEDRIJFSVOERING

Begrip	Uitleg
Inwoner	Inwoner uit een van de gemeenten in het regionaal samenwerkingsverband Wmo-beschermd wonen die (maatwerk)ondersteuning op grond van de Wmo 2015 nodig heeft.
Opdrachtnemer	De aanbieder die de ondersteuning aan de inwoner levert of die eindverantwoordelijk is voor de levering van ondersteuning
IVA	Integrale Vraag Analyse die door de medewerker van de Toegang wordt gemaakt tijdens het keukentafelgesprek en/of de quickscan.
PvA	Plan van aanpak waarin duidelijk is omschreven op welke leefdomeinen de inwoner ondersteuning nodig heeft en welke resultaten daarbij behaald moeten worden. In de gemeente Heusden heet dit een persoonlijk plan.
Hoofdaannemer	Gecontracteerde aanbieder voor het uitvoeren van de gevraagde Wmo-ondersteuning aan de inwoner. De hoofdaannemer is niet perse de uitvoerder van alle aan hem toegewezen ondersteuning, maar is hiervoor wel eindverantwoordelijk en aanspreekpunt voor de gemeente. De hoofdaannemer is de enige partij die contact heeft met de gemeente/Toegang.
Onderaannemer	Partij die namens de gecontracteerde hoofdaannemer Wmo-ondersteuning biedt aan een inwoner.
CAK	Centraal Administratie kKantoor. Dit kantoor legt de eigen bijdragen voor o.a. Wmo-ondersteuning op aan de inwoner en int deze voor de gemeenten.
iStandaarden	Een iStandaard is een middel om het cliëntproces in de Wlz, Wmo of Jeugdwet te kunnen ondersteunen. iStandaarden maken het mogelijk de informatie uit te wisselen die nodig is bij de uitvoering van deze wetten: van indicatie via zorgtoewijzing en -levering tot de vaststelling van eigen bijdrage en facturatie. iStandaarden bevorderen een snelle en soepele informatieoverdracht, wat zich uiteindelijk vertaalt in minder administratieve rompslomp. De informatie-uitwisseling verloopt elektronisch. Elke iStandaard beschrijft tot in detail de opbouw van en de manier waarop een bericht gevuld moet worden.
Gemeentelijk gegevens knooppunt (GGK)	ICT-voorziening aan gemeentezijde die het mogelijk maakt dat verschillende ketenpartijen gegevens met elkaar kunnen uitwisselen. Het knooppunt is het startpunt waarop het berichtenverkeer voor gemeenten begint.
VECOZO	ICT-voorziening aan aanbiederszijde die het mogelijk maakt dat verschillende ketenpartijen gegevens met elkaar kunnen uitwisselen. VECOZO is het startpunt waarop het berichtenverkeer voor aanbieders begint.
iWmo berichtenverkeer	Format voor uitwisseling van informatie in de vorm van XML-berichten tussen computers, specifiek geschreven voor de uitwisseling van informatie rondom de Wmo 2015.
XML	eXtensible Markup Language; format dat wordt gebruikt voor het maken van gestructureerde bestanden; het is de taal waarin het berichtenverkeer binnen de iStandaarden beschreven is
XML bericht	Berichten die geschreven zijn in XML-formaat (eXtensible Markup Language); binnen de iStandaarden vindt het berichtenverkeer plaats in XML

WMO301 - Toewijzing Wmo-ondersteuning	Bericht voor het toewijzen van Wmo-ondersteuning aan een aanbieder. In dit document toewijzing of toewijzingsbericht genoemd.
WMO302 - Retourbericht op de toewijzing	Retourbericht van de aanbieder die de ontvangst van het WMO301 bericht bevestigt.
WMO305 - Start Wmo-ondersteuning	Bericht waarin de startdatum van de levering van ondersteuning wordt aangegeven. In dit document start-bericht genoemd
WMO306 - Retourbericht op Start Wmo-ondersteuning	Retourbericht van de gemeente als bevestiging van ontvangst van het 305 bericht.
WMO307 - Stop Wmo-ondersteuning	Bericht waarin de datum van einde ondersteuning en de reden van beëindiging wordt aangegeven. In dit document stop-bericht genoemd.
WMO308 - Retourbericht op Stop Wmo-ondersteuning	Retourbericht van de gemeente als bevestiging van ontvangst van het 307 bericht.
WMO323 - Declaratie Wmo-ondersteuning	Declaratiebericht over de geleverde ondersteuning. Bevat een of meerdere declaratieregels.
WMO325 -Declaratie-antwoord bericht	Antwoordbericht op het ingediende WMO323 bericht.
Landelijk accountantsprotocol 2018 financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet	Het landelijk accountantsprotocol 2018 financiële verantwoording Wmo en Jeugdwet ondersteunt de financiële controle op de Zorg in Natura. Het protocol helpt gemeenten en aanbieders om hun administratieve lasten te beperken door te zorgen voor een eenduidige, uniforme financiële productieverantwoording en accountantscontrole voor aanbieders. Accountants van aanbieders stellen hun controleverklaring over de productieverantwoording van aanbieders op met dit landelijke, algemene controleprotocol.
Productieverantwoording	Een totaaloverzicht van de gerealiseerde productie in een boekjaar. Zie voor format http://i-sociaaldomein.nl/formats-2018-model-productieverantwoording-wmo-en-jeugdwet