Werkafspraken Hulp bij Huishouden

Inkoopnetwerk Wmo 2015

Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek

Extern

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3
2 Aanbesteding 4
3 Contactgegevens 4

3.1 ISD Bollenstreek 4
3.2 Aanbieders 4

4 Proces 4

4.1 Hulpvraag klant 4
4.2 Indicatie 5
4.3 Indicatie 5
4.4 Leveren maatwerkvoorziening 5
4.5 HHM Normenkader 6

5 Rapportage/managementinformatie 7
6 Facturering 7

6.1 Betaling en bedragen 7
6.2 Hulp bij het Huishouden categorie 10 en 20 7
Facturatie vindt plaats via iWmo 7
6.3 Facturatie algemeen 7
6.4 Landelijke controleprotocol 8
6.5 Normenkader HHM 8

7 Kwaliteit 8

7.1 Kwaliteit aanbieder en personeel 8
7.2 Evaluatie 9

8 Beschikbaarheid 10
Bijlage 1: uitleg iWmo 11
Bijlage 2: productcodes iWmo 11
Bijlage 3: Datum Fysieke Overlegtafel: 11

1 Inleiding

Voor u liggen de werkafspraken per **1 september 2025** behorende bij de Deelovereenkomst voor het leveren van de Maatwerkvoorziening Hulp bij het huishouden. Gemeenten zijn per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo 2015. Maatwerkvoorziening Hulp bij Huishouden is hier onderdeel van. Wanneer een klant een beperking, chronisch psychisch- of psychosociaal probleem heeft, kan de klant problemen ervaren bij het voeren van een huishouding. Binnen de Wmo wordt ervan uitgegaan dat de klant eerst zelf probeert zijn problemen op te lossen door een beroep te doen op familie en/of (sociaal) netwerk en/of voorliggende voorzieningen. Mocht dit niet leiden tot een oplossing dan kan de klant in aanmerking komen voor hulp bij het huishouden. De hulp die de klant krijgt is afhankelijk van zijn persoonlijke situatie.

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

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

De werkafspraken zijn als volgt opgebouwd:

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

BIJLAGE 1. Uitleg iWmo
BIJLAGE 2. Productcodes iWmo
BIJLAGE 3 Planning Fysieke overlegtafel 2026

2 Aanbesteding

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

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

De deelovereenkomst heeft een looptijd van de eerste dag van de eerste Hulpperiode van het jaar 2025 tot en met de laatste dag van de laatste Hulpperiode van het jaar 2029. Partijen hebben tweemaal de mogelijkheid de deelovereenkomst te verlengen met een jaar.

3 Contactgegevens

3.1 ISD Bollenstreek

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

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

Correspondentieadres:
Postbus 255, 2160 AG, Lisse

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

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

3.2 Aanbieders

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

4 Proces

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

4.1 Hulpvraag klant

- De klant meldt zich bij de ISD Bollenstreek via een meldingsformulier. Hierin wordt melding gemaakt van een ondersteuningsvraag.
- De hulpvraag wordt beoordeeld door de afdeling PC WMO. Er wordt met de klant besproken in welke mate er ondersteuning nodig is en welke oplossingen er zijn. Er wordt bepaald of de klant over voldoende eigen kracht beschikt, of en hoe het sociale netwerk in staat is een bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid en participatie van de klant, of algemene

voorzieningen voorhanden zijn of een aanbod van gemeente dient plaats te vinden in de vorm van een maatwerkvoorziening.

4.2 Indicatie

- De ISD Bollenstreek stelt een voorziening op vanuit het meldingsformulier. Dit is een voor de klant opgesteld afsprakenkader over de inzet van de klant, zijn sociaal netwerk, algemene voorzieningen en/of maatwerk om de klant zo zelfredzaam mogelijk te laten participeren. Concrete doelen en resultaten worden hierin beschreven.
- Als de maatwerkvoorziening Hulp bij Huishouden deel uitmaakt van de indicatie en de ISD Bollenstreek een beschikking heeft afgegeven, kunnen aanbieders ondersteuning gaan aanbieden. In de indicatie staat opgenomen om welke categorie Hulp bij Huishouden het gaat:

Categorie	Gemeente	Indicatie-eenheid
Hulp bij Huishouden categorie 10	Gemeente Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen	minuten
Hulp bij Huishouden categorie 20	Gemeente Lisse, Noordwijk en Teylingen	minuten

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

4.3 Indicatie

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

  Hierin staat:
  a. De categorie van Hulp bij Huishouden;
  b. Duur van de opdracht eventueel inclusief evaluatiemomenten;
  c. Voor categorie 10 en categorie 20 het aantal minuten.

- Aanbieders van de maatwerkvoorziening zijn verplicht de indicatie aan te nemen. Uitsluitend in overleg met de ISD Bollenstreek kan de aanbieder een aannamestop afspreken.

4.4 Leveren maatwerkvoorziening

- De aanbieder legt de aard en omvang van de specifieke opdracht tot Hulp bij huishouden, binnen de kaders van de beschikking vast in het ondersteuningsplan met de klant.
- De hulp start:
  - In overleg met de klant, maar uiterlijk tien werkdagen nadat de klant is toegewezen. tenzij uit het door Opdrachtgever gehanteerde stoplichtmodel (zie eis 27) blijkt dat dit niet mogelijk is.

- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het Ondersteuningsplan en een (digitaal)aftekenlijst vanaf de start van de maatwerkvoorziening ‘Hulp bij Huishouden’ doorlopend up-to-date en aanwezig zijn bij de klant dan wel digitaal toegankelijk zijn voor klant, gemachtigden en Opdrachtgever. Het Ondersteuningsplan bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

a. welke hulp wordt ingezet en welke werkzaamheden in dat kader worden verricht;
b. de wijze, de frequentie en het moment van uitvoering van de hulp conform de indicatie;
c. afspraken over het afzeggen van de hulp door de klant;
d. afspraken over het afzeggen en vervanging door de medewerker van Opdrachtnemer die de hulp uitvoert;
e. informatie over de continuïteit van de hulp bij verlof en ziekte van de hulpverlener;
f. informatie over de klachtenregeling van Opdrachtnemer;
g. het algemeen telefoonnummer, een e-mailadres en een spoedtelefoonnummer van de Opdrachtnemer;
h. als de medewerker van Opdrachtnemer anderstalig is: het telefoonnummer van de Nederlandse eindverantwoordelijke (zie eis 20)
i. informatie over de mogelijkheid tot het bijkopen van particuliere hulp;
j. informatie over de controle en verantwoording tussen klant en opdrachtnemer ('aftekenen')

Tijdens verlof van de medewerker zorgt Opdrachtnemer voor een geschikte vervanger, zodat de Hulp bij het Huishouden doorloopt. Opdrachtnemer brengt de klant op de hoogte van de mogelijkheid tot vervanging en de betreffende vervanger in het Ondersteuningsplan (zie ook eis 5 onder e). Bij een langdurige afwezigheid gaat de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever.
De aanbieder mag in overleg met de klant de hulp doorschuiven naar een opvolgende week. Bijvoorbeeld omdat de klant met vakantie is. Dit doorschuiven van uren is niet toegestaan bij langdurige afwezigheid van klant, waaronder de ISD Bollenstreek verstaat: meer dan één week.
De looptijd van het hulpplan is gelijk aan de looptijd van de laatst afgegeven indicatie
Medewerkers van Opdrachtnemer hebben een signaalfunctie als het gaat om veranderingen in de (leef)omstandigheden van klanten en melden deze binnen één week bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt er vervolgens voor dat deze signalen binnen één week terecht komen bij de Opdrachtgever, zodat de gesignaleerde problemen adequaat opgepakt kunnen worden. Dergelijke signalen kunnen ertoe leiden dat Hulp bij het Huishouden bij een klant wordt op- of afgeschaald. Zie in dit verband artikel 3.8 van de overeenkomst.

4.5 HHM Normenkader

- Opdrachtgever hanteert het meest recente "Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning" (hierna: "HHM Normenkader") als uitgangspunt voor het vaststellen van de omvang van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'. Opdrachtgever zal steeds aan de hand van de persoonlijke kenmerken en behoeften van de klant beoordelen of toepassing van het HHM Normenkader ertoe leidt dat een passende bijdrage als bedoeld in de Wmo 2015 wordt geboden. Als dat niet het geval is, zal van het HHM worden afgeweken en maatwerk worden geïndiceerd.

- Het HHM Normenkader kent de volgende resultaatgebieden waarop hulp kan worden ingezet
    a. Schoon en leefbaar huis: afnemen nat en droog, stofzuigen en dweilen, ramen en gordijnen, bed verschonen, keuken schoonmaken, sanitair schoonmaken en opruimen;
    b. Wasverzorging: sorteren, behandelen van vlekken, was in de wasmachine stoppen, wasmachine leeghalen, sorteren naar droger of waslijn, was in de droger stoppen, droger leeghalen, was ophangen, was afhalen, was opvouwen, was strijken, was opbergen/opruimen;
    c. Boodschappen: opstellen boodschappenlijst, boodschappen doen en boodschappen opruimen;
    d. Maaltijden: broodmaaltijd en warme maaltijd;
    e. Regie/organisatie, advies, instructie en voorlichting (AIV): aanleren van activiteiten en samen uitvoeren aangaande de bestaande modules; en
    f. Kindzorg: 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 (indien en voor zover geen sprake is van opvoedingsondersteuning op grond van de Jeugdwet).

5 Rapportage/managementinformatie

- De aanbieders leveren per kwartaal de noodzakelijke informatie aan die de ISD Bollenstreek nodig heeft voor het uitvoeren van de verantwoordingseisen over o.a. de rechtmatige uitvoering van de Wmo 2015. Het gaat minimaal om:
    - KTO cijfer (voor het eerst op 15 april 2025)
    - rapportage van ontvangen klachten (naar aard en oorzaak) inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen (voor het eerst op 15 juli 2025)
    - Indien van toepassing: relevante ontwikkelingen ter zake de bedrijfsvoering en de uitvoering Hulp bij het huishouden (fusies, overnames, wijzigingen in de indicatiestelling, e.d.) alsmede andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de zorgverlening.

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

6 Facturering

6.1 Betaling en bedragen

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

2025

Categorie	termijn	uur tarief
Hulp bij het Huishouden categorie 10 en 20	Minuten	€ 43,76

- Declarabel zijn de directe minuten zorgverlening: de directe contacttijd tussen hulp en klant.
- Voor alle categorieën geldt dat gebruik wordt gemaakt van de iWmo voor facturering en declaratie.

6.2 Hulp bij het Huishouden categorie 10 en 20

Facturatie vindt plaats via iWmo

6.3 Facturatie algemeen

- Opdrachtnemer factureert achteraf op basis van daadwerkelijk geleverde zorg in minuten volgens het iWmo berichtenverkeer. Indien facturen niet voldoen aan deze eis worden deze niet in behandeling genomen.
- Start: de startdatum van de maatwerkvoorziening is de datum van acceptatie door de aanbieder. Wanneer er naar aanleiding van het 301 bericht wordt besloten dat er geen vervolg komt qua dienstverlening, dan is er geen sprake van de start van de zorg en vindt geen facturatie plaats.
- Indien factuurregels niet akkoord zijn worden deze door Opdrachtgever afgekeurd en middels een retourbestand teruggestuurd naar de Opdrachtnemer ter creditering. Voor zover van toepassing dienen de afgekeurde factuurregels gecorrigeerd aangeleverd te worden in een nieuwe factuur.

- Facturen moeten binnen één (1) maand na afloop van de maandperiode worden ingediend. Opdrachtgever betaalt correct aangeleverde facturen binnen één (1) maand na ontvangst van de factuur.

6.4 Landelijke controleprotocol

De ISD Bollenstreek volgt bij de jaarlijkse controle het landelijk controleprotocol van i-Sociaal Domein. Aanbieders dienen ieder jaar vóór 1 maart in ieder geval een specifiek voor de ISD Bollenstreek opgestelde verantwoording over het voorgaande jaar te leveren, in lijn met het landelijk controleprotocol, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties. De ISD Bollenstreek voert daarnaast steekproefsgewijs materiele controle uit voor de toetsing van rechtmatigheid. Zie voor juiste richtlijnen Het landelijk controleprotocol voor Jeugdwet en Wmo voor het verantwoordingsjaar 2025 is beschikbaar - Ketenbureau i-Sociaal Domein

6.5 Normenkader HHM

Bij de uitvoering van de werkzaamheden voor de Hulp bij Huishouden wordt er gebruik gemaakt van het normenkader HHM
Deze is terug te vinden via onderstaande link: Handreiking normenkader Huishoudelijke Ondersteuning – Bureau HHM – Samen maken we de zorg beter

7 Kwaliteit

7.1 Kwaliteit aanbieder en personeel

- De aanbieders zijn gebonden zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving.
- De aanbieder heeft een op basis van de wet en voor zijn branche geldend kwaliteitsborgingscertificaat (bijvoorbeeld HKZ), in ieder geval betrekking hebbende op de zorg, maatschappelijke en/of vergelijkbare dienstverlening
- Aanbieder werkt volgens de Cao VVT. De medewerkers worden ingeschaald en beloond overeenkomstig de van toepassing zijnde salarisschalen uit de Cao VVT.
- Alle medewerkers (vast en tijdelijk) dienen te voldoen aan de gestelde deskundigheidseisen. De aanbieder verstrekt op verzoek van de ISD Bollenstreek de functieprofielen van medewerkers.
- Er wordt personeel ingezet dat in staat is wijzigingen in de situatie van klant te signaleren die nopen tot zwaardere of andere zorg en waar nodig in overleg met de klant passend actie te ondernemen.
- Opdrachtnemer zet medewerkers in die beschikken over de competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde werkzaamheden uit te voeren conform de eisen van de overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert in ieder geval dat een medewerker met klantcontact voldoet aan de volgende voorwaarden:

a. beschikt bij indiensttreding over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) met algemeen profiel ‘Personen’ of specifiek profiel ’45. Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier.’;
b. heeft een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling;
c. kan zich legitimeren als medewerker van Opdrachtnemer (aan de hand van een geldig legitimatiebewijs);
d. respecteert de culturele achtergrond, de geloofsovertuiging en/of leefwijze van de klant;
e. is representatief (verzorgd uiterlijk en gepaste kleding) en sociaal vaardig; en
f. gaat discreet om met vertrouwelijk informatie.

- Vaardigheden medewerkers;
    - Opdrachtnemer verplicht zich tot het inzetten van juist gekwalificeerde medewerkers. Medewerkers beschikken daarnaast over de volgende vaardigheden:
      g. stimuleren van de zelfredzaamheid van de klant;
      h. sociale vaardigheden als respect, tact, inlevingsvermogen, hulpvaardigheid en het bewaren van professionele afstand tot de klant;
      i. kennis van en ervaring met het uitvoeren van diverse huishoudelijke taken en -werkzaamheden;
      j. overige gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde werkzaamheden, zoals benoemd in het HHM- normenkader, uit te voeren;
      k. in staat om het Ondersteuningsplan van de klant bij te houden (zie eis 5)
      l. alerte houding en in staat een signaleringsfunctie te vervullen zodat bijzonderheden, veranderingen in de hulpbehoefte van de klant, onveilige situaties en knelpunten in de situatie van de klant tijdig worden gesignaleerd;
      m. beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift, minimaal niveau A2, of er dient een Nederlandstalige eindverantwoordelijke beschikbaar te zijn gedurende de uitvoering van de werkzaamheden zodat de klant daarmee contact op kan nemen in geval van communicatieproblemen met de medewerker, onder andere in verband met het onderhouden van contacten met de klant en het bijhouden van het Ondersteuningsplan.

- Aanvullende vaardigheden medewerkers categorie 20
    - In aanvulling op eis 20 geldt voor medewerkers die Hulp bij Huishouden in categorie 20 leveren dat zij moeten beschikken over de volgende aanvullende vaardigheden:
      n. kennis en ervaring met het ondersteunen en overnemen van huishoudelijke taken en -werkzaamheden bij niet-toereikende zelfredzaamheid op huishoudelijk terrein;
      o. kennis en ervaring met het ondersteunen van klanten in de betreffende doelgroep;
      p. kennis en ervaring hebben met het activeren van het zelfstandig uitvoeren van handelingen en waar nodig of gewenst overnemen, zodat de klant zoveel als mogelijk de gewenste zelfstandigheid behoudt;
      q. beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift, minimaal niveau A2, onder andere in verband met het onderhouden van contacten met de klant en het bijhouden van het Ondersteuningsplan

7.2 Evaluatie

- Per kwartaal vindt er een overleg plaat tussen ISD en aanbieder. Minimaal 1 keer per jaar middels een fysieke overlegtafel over de inhoud en uitvoering van de overeenkomst. Bijlage 3 bevat de planning van de Fysieke Overlegtafel in 2026.

8 Beschikbaarheid

Vanaf september 2025 geeft Aanbieder wekelijks een update door, aan de ISD Bollenstreek wat de beschikbaarheid is per gemeente voor het aannemen van nieuwe klanten door het zgn. “Stoplichtmodel” aan te vullen.

Bijlage 1: uitleg iWmo

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

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

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

Bijlage 2: productcodes iWmo

Code	Zoeknaam
01A04	Categorie 10 (01A04)
01A05	Categorie 20 (01A05)

Bijlage 3: Datum Fysieke Overlegtafel:

Datum: Maandag 21 september 2026 11:00 uur tot 14:00 uur
Locatie: ISD Bollenstreek Hobahostraat 92 2161HE Lisse