

## Aandachtspunten naar aanleiding van bijeenkomsten “nieuw werkproces HO”, juli 2016

- De Wmo-consulent stuurt per mail een opdracht naar de zorgaanbieder om samen met de klant het nieuwe ondersteuningsplan in te vullen.
- Het ingevulde en door aanbieder én klant ondertekende OP moet per mail teruggestuurd worden naar [zorgpoort@helmond.nl](mailto:zorgpoort@helmond.nl) én naar de Wmo-consulent die de opdracht tot opmaken van het OP heeft toegezonden -> binnen maximaal 10 werkdagen, maar zowel aanbieder als klant zijn gebaat bij snellere afwikkeling omdat zorginzet pas kan starten op moment dat definitieve besluit (datum beschikking) is genomen en leveringsopdracht is verstrekt.
- Concreet: In de beslissingsfase zijn er wettelijk 2 weken om te beslissen. Als aanbieder binnen 10 dagen met de klant het OP opmaakt en retour stuurt, heeft Z&O nog een paar dagen besluit te nemen /beschikking aan klant te sturen en opdracht tot levering te sturen aan zorgaanbieder. In de praktijk betekent dit dat hulp altijd direct/week na opmaak OP in kan gaan, zoals dat nu ook gebeurt.)
- Herzieningsverzoeken en de daarbij behorende vergoeding van € 50: tijdens de bijeenkomst kwam aan de orde dat er ook herzieningsverzoeken rechtstreeks bij aanbieders zijn binnengekomen. Afspraak is gemaakt dat de gegevens van deze klanten doorgegeven worden aan Anton van der Linden ([a.van.der.linden@helmond.nl](mailto:a.van.der.linden@helmond.nl)). Hij bekijkt of deze klanten ook een formeel herzieningsverzoek hebben ingediend bij Peel 6.1 (dubbelingen). Bovendien hebben we alle klanten met een herzieningsverzoek dan in beeld en kunnen we de facturatie van € 50 daar dan aan controleren.

Het betreft hier klanten die nadrukkelijk vragen om terug gezet te worden naar de oude urenindicatie naar aanleiding van de uitspraken van de CRvB.

Let op: het betreft hier dus niet de klanten die aangeven dat het resultaat een schoon en leefbaar huis niet wordt behaald. Deze klantgroep valt onder het reguliere traject van klachtafhandeling en hiervoor geldt dus niet de financiële vergoeding van € 50

Peel 6.1 heeft in principe de lead in dit traject. Indien klanten die een herzieningsverzoek hebben ingediend daaraan vasthouden na een eerste telefonische contact dan volgt het nieuwe werkproces (huisbezoek door gemeente gevolgd door opdracht aan zorgaanbieder om nieuw OP in te vullen, en vervolgens bekrachtiging aan klant via formele beschikking waar het ingevulde en ondertekende OP deel van uitmaakt).

- Aanbieders willen aandacht voor het feit dat overstappen naar een andere aanbieder niet betekent dat er meer uren worden ingezet. Gemeente geeft aan dat het OP van de latende zorgaanbieder gehandhaafd blijft, omdat dit integraal onderdeel is van de beschikking. De nieuwe aanbieder bepaalt welke omvang nodig is om de activiteiten te doen in de frequentie zoals aangegeven in het bestaande OP.
- Met ingang van 25 juli 2016 wordt alleen nog nieuwe OP gebruikt door zorgaanbieders. Er zijn situaties waarin nu al een beschikking aan de klant is gestuurd dat HO wordt ingezet in de toekomst, maar waar nog geen OP is opgemaakt. Ook in die situaties zal ZA het nieuwe OP invullen met de klant. “nieuwe” plannen die terugkomen worden door de consulent ondertekent en aan de klant toegestuurd.
- Bij een verhuizing hoeft niet standaard een nieuw OP te worden opgemaakt. Alleen wanneer er substantiële wijzigingen zijn in taken/frequentie moet dit gebeuren. Cliënt moet dit dan ook melden aan Zorg en Ondersteuning, zodat consulent op huisbezoek kan gaan en er een nieuw besluit genomen kan worden.
- Logo op het Ondersteuningsplan (OP) mag door zorgaanbieder niet worden aangepast. OP is onderdeel van besluit gemeente en moet daarom het logo van Peel 6.1 bevatten.