

Offerte

Urgentiedienstverlening Gemeente Woudenberg



Weesp, 17 februari 2017

Inleiding

Het Vierde Huis kan het volledige urgentiebeleid van de gemeente uitvoeren, of ondersteuning bieden in onderdelen van het proces. Door het uitbesteden van het urgentietraject aan Het Vierde Huis zorgt u ervoor dat alle aanvragen van urgenties volgens de laatste wet- en regelgeving worden beoordeeld en toegekend. Daarbij is Het Vierde Huis onafhankelijk, zorgvuldig en efficiënt waarbij continuïteit en kwaliteit voorop staan.

Het Vierde Huis voert al sinds 2010 in opdracht van Vallei Wonen de urgentiedienstverlening uit voor de gemeente Woudenberg. Na de aanpassingen in de huisvestingswet van juli 2016 heeft Vallei Wonen aangegeven dat zij als woningcorporatie niet langer de werkzaamheden voor de urgentiedienstverlening in de gemeente Woudenberg mag uitvoeren. Naar aanleiding hiervan heeft de Gemeente Woudenberg aan Het Vierde Huis gevraagd om mee te denken over een oplossing om de huidige dienstverlening zo soepel mogelijk over te laten gaan naar de gemeente in samenwerking met Het Vierde Huis.

In deze offerte wordt uiteen gezet wat de kosten zijn voor de uitbesteding van (onderdelen van) het urgentiebeleid aan Het Vierde Huis. Het document vangt aan met een korte beschrijving van de door Gemeente gekozen werkwijze, waarna een indicatie van de beschreven dienstverlening en gerelateerde kosten wordt gegeven.

Werkwijze

Voorlichting

Woningzoekenden kunnen voorlichting en informatie over de urgentieregeling per e-mail of telefoon inwinnen bij de woningcorporatie in Woudenberg en bij het Klantcontactcentrum van WoningNet / Het Vierde Huis. Het Klantcontactcentrum van WoningNet beantwoordt nu al alle vragen met betrekking tot de woonruimteverdeling in regio Eemvallei, hieronder vallen ook de algemene vragen met betrekking tot woonurgenties.

Kansadviesgesprekken

De woningcorporatie in de Gemeente Woudenberg zal de Kansadviesgesprekken blijven uitvoeren.

Aanvraag en telefonisch urgentiegesprek

Een urgentie kan middels een formulier worden aangevraagd. Het aanvraagformulier is terug te vinden op de website van Het Vierde Huis en kan, bij voorkeur, worden gemaïld maar ook per post worden verzonden aan Het Vierde Huis.

Na ontvangst van het aanvraagformulier, worden de meest voorkomende gegevens verwerkt in de workflow van AFAS.

Dit stelt Het Vierde Huis in staat om:

- te monitoren wanneer een aanvraag ingediend is;
- vast te stellen in welke fase van het proces de behandeling van de aanvraag zit;
- per urgentieaanvraag, het dossier digitaal vast te leggen;
- de behandeltermijn te bewaken.

Daarnaast ondersteunt het systeem Het Vierde Huis bij communicatie met de aanvrager en het opstellen van rapportages.

Indien aan de urgentieaanvraag bewijsstukken ontbreken, neemt Het Vierde Huis initiatief om de ontbrekende documentatie op te vragen bij de aanvrager. Het opvragen van bewijsstukken heeft invloed op de behandeltermijn. Hierover zal Het Vierde Huis de aanvrager informeren.

Met elke aanvrager wordt tijdens kantooruren door een adviseur van Het Vierde Huis een telefonisch urgentiegesprek gevoerd. De aanvrager wordt per e-mail of telefonisch op de hoogte gesteld van de datum en tijd van het urgentiegesprek. Het gesprek is gericht op het inwinnen van informatie over het woonprobleem en op het opvragen van aanvullende documentatie, om vervolgens een situatieschets te kunnen vormen. Het telefonische urgentiegesprek heeft een tijdsbeslag van 30 tot 45 minuten. Deze gesprekken worden binnen vier weken na ontvangst van de urgentieaanvraag uitgevoerd, afhankelijk van de bereikbaarheid van de aanvrager en de volledigheid van de urgentieaanvraag.

Urgentiegesprekken en specifieke situaties

De verwachting is, dat niet alle situaties zich zullen lenen voor een telefonisch urgentiegesprek. In deze gevallen is het mogelijk om het gesprek op locatie, een gespreksruimte van de gemeente Woudenberg, te voeren. In het geval van multi-probleem situaties, zal in afstemming met de adviseur WMO uitvoering gegeven worden aan het urgentiegesprek. Mogelijk voert de adviseur WMO het

urgentiegesprek en vormt hiervan een verslag dat wordt toegevoegd aan het dossier van de aanvrager, of de adviseur WMO en adviseur Het Vierde Huis voeren het urgentiegesprek gezamenlijk. Hierbij is dan sprake van meerwerk.

Het Vierde Huis verwacht dat maximaal 10% van de urgentieaanvragen een specifieke situatie betreft, waarbij een multidisciplinair overleg met de adviseur WMO, de aanvrager en eventuele betrokken partijen, geïndiceerd is.

Locatie urgentiegesprekken

De mogelijkheid bestaat, om gesprekken op locatie van de gemeente Woudenberg te voeren. In deze situatie zijn de kosten voor rekening van de gemeente Woudenberg en deze zijn dus niet meegenomen in deze prijsindicatie. De gespreksruimte dient aan een aantal minimale voorwaarden te voldoen, waardoor de veiligheid van de woonadviseur van Het Vierde Huis gewaarborgd kan worden. De ruimte is voorzien van ramen, waardoor van buitenaf zicht is op de gesprekspartners; de ruimte is voorzien van een alarmsysteem, of de ruimte staat onder toezicht van beveiligers; de ruimte is voorzien van een zware tafel en stoelen en is vrij van losse voorwerpen; de uitgang van de ruimte wordt te allen tijde vrij gehouden.

Urgentieonderzoek en beoordeling

Als alle benodigde informatie is aangeleverd doet de adviseur van Het Vierde Huis aanvullend onderzoek. In dit onderzoek staan diverse relevante zaken centraal. Hierbij kan gedacht worden aan de reden van urgentieaanvraag, woonhistorie, woonsituatie, financiële situatie, wat heeft woningzoekende gedaan om zelf het woonprobleem op te lossen, informatie van instanties of medisch specialisten.

Op grond van de urgentieaanvraag, het urgentiegesprek en de aanvullende bewijsstukken, stelt de adviseur een situatieschets op en legt deze vast in het dossier van de aanvrager.

Bij een medische urgentieaanvraag zal Het Vierde Huis de medische keuringsorganisatie die door de gemeente Woudenberg gecontracteerd is (A-Rea) inschakelen, om een medisch advies op te vragen. Het Vierde Huis regelt de aanvraag, ontvangt de factuur van de arts en rekent dit periodiek af met de gemeente. Er zal wel afstemming moeten plaatsvinden tussen Het Vierde Huis, de gemeente en de keuringsarts over de gewenste werkprocessen en doorlooptijden van de aanvraag.

Voor de aanvragen voor een mantelzorgurgentie voert Het Vierde Huis soortgelijke activiteiten uit. De klant vraagt eerst bij afdeling WMO van de gemeente een mantelzorgverklaring op, vervolgens wordt er een urgentiegesprek met de cliënt gevoerd, en tot slot wordt een besluit genomen, een beschikking opgesteld en de administratie wordt afgehandeld.

Het dossier vormt de basis voor het advies en besluit. Op het moment dat de adviseur van Het Vierde Huis het dossier compleet heeft gemaakt en het advies heeft gevormd, levert deze het dossier aan bij de service coördinator van Het Vierde Huis voor een kwaliteitstoets. Deze bepaalt of het dossier aan de gestelde kwaliteit voldoet en beslist of op basis van het dossier een besluit genomen kan worden.

Besluit en opmaken / verzenden van beschikking

De urgentieaanvragen worden door de adviseur(s) en de service coördinator besproken en de service coördinator neemt aan het einde van dit overleg het besluit. Besloten kan worden om de urgentieaanvraag af te wijzen, toe te kennen of nader te bespreken. In sommige situaties wordt het advies van een deskundige gevraagd. Dit kan bij een medische aanvraag een arts zijn of een adviseur WMO. Met deze deskundige wordt vóór de besluitvorming overlegd.

Het Vierde Huis krijgt van de gemeente Woudenberg het mandaat, voor de besluitvorming over de urgentieaanvragen. In het geval van een negatieve beschikking wordt de beleidsmedewerker Wonen van de gemeente Woudenberg daarover, voordat de beschikking wordt opgesteld, geïnformeerd. *overlegd.* Het Vierde Huis heeft als rol om het complete dossier, inclusief het onderzoeksverslag en besluit, op te slaan in AFAS en digitaal beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever. Het Vierde Huis stelt het besluit op en registreert dit in AFAS. Het Vierde Huis verzorgt de beschikking en verstuurt deze naar de aanvrager.

Indien een beschikking moet worden ingetrokken of verlengd, vindt dit plaats op basis van meerwerk.

Rapportage

Eenmaal per jaar zal Het Vierde Huis een overzicht aanleveren van het aantal aanvragen verdeeld in in het aantal toekenningen en afwijzingen.

Bezwaarprocedure

Na toekenning of afwijzing heeft de urgentieaanvrager de mogelijkheid in bezwaar te gaan tegen de beslissing. Het Vierde Huis stelt de pleitnotitie op en verzorgt de vertegenwoordiging tijdens de bezwaarcommissie (voert verweer).

Dienstverlening & kosten

Voorlichting Klantcontactcentrum van WoningNet / Het Vierde Huis

- Het telefonisch beantwoorden van algemene vragen
- Administratieve verwerking

	Tarief prijspeil 2017 excl. BTW
Tarief per gesprek	n.v.t.
Ca. 50 keer op jaarbasis	Totaal: n.v.t.

*Verrekening vindt plaats via het contract dat de gezamenlijke corporaties in de regio Eemvallei hebben afgesloten met WoningNet.

Urgentieaanvragen sociaal en maatschappelijk

- Screening en controle
- Administratieve verwerking
- Contact aanvrager
- Correspondentie aanvrager
- Opstellen rapportage
- Kwaliteitstoets / monitoring
- Besluitvorming na vergadering
- Opstellen (kort) onderzoeksverslag en advies

	Tarief prijspeil 2017 excl. BTW
Stuksprijs per dossier	€ 193,80
Opstellen en verzenden beschikking	€ 135,00

Urgentieaanvragen medisch of mantelzorg

- Screening en controle
- Administratieve verwerking
- Contact aanvrager
- Correspondentie aanvrager
- Opvragen medisch advies of mantelzorgverklaring
- Opstellen rapportage
- Kwaliteitstoets / monitoring
- Besluitvorming na vergadering
- Opstellen (kort) onderzoeksverslag en advies

	Tarief prijspeil 2017 excl. BTW
Stuksprijs per dossier	€ 193,80,-
Opstellen en verzenden beschikking	€ 135,-
Medische keuring*	worden direct doorberekend

* De kosten van een eventuele medische keuring worden gedragen door de gemeente. De kosten van de GGD, AREA of soortgelijke instantie worden direct gefactureerd aan de gemeente incl. een administratieve opslag. Op dit moment wordt een tarief gehanteerd van €154,-.

Urgentiegesprek

- Telefonisch urgentiegesprek
- Uitwerken urgentiegesprek

	Tarief prijspeil 2017 excl. BTW
Telefonisch urgentiegesprek incl. administratie	€ 90,-
OF	
Incidenteel urgentiegesprek op locatie incl. administratie Reistijd 1,5 uur: Weesp-Woudenberg / Woudenberg-Weesp*	€ 90,- € 135,-

* Exclusief reiskosten à € 0,42 per km.

Rapportage urgenten

- Opstellen overzicht lopende en behandelde aanvragen (eenmaal per jaar)

	Tarief prijspeil 2017 excl. BTW
Jaarlijkse kosten rapportage urgenten	€ 90,-

Meerwerk

- Niet gepland overleg
- Bezwaarprocedure, denk hierbij aan:
 - bijwonen hoorzitting
 - bezwaarschrift opstellen
 - pleinota opstellen
- Extra administratieve werkzaamheden, denk hierbij aan:
 - verlengen en/of intrekken van urgenties
- Overleg met de beleidsmedewerker van de gemeente over een afwijzing.

	Tarief prijspeil 2017 excl. BTW
Voor meerwerk geldt het uurtarief	€ 90,-

* Exclusief reistijd en reiskosten à € 0,42 per km.

Vervolg

De Dienstverlening verloopt op dit moment nog conform de afspraken die er zijn gemaakt met Vallei Wonen. Na ondertekening van de offerte zal Het Vierde Huis in overleg met de Gemeente Woudenberg de formele overgangsdatum afstemmen, hierbij staat een goed en volledige overgang van de werkzaamheden voorop.

De tarieven in deze offerte zijn exclusief BTW en gebaseerd op het prijspeil van 2017. Deze tarieven zijn vast voor een periode van steeds één kalenderjaar en worden jaarlijks door Het Vierde Huis aangepast op basis van de onderstaande indexeringsclausule.

De prijsindexering van jaar n+1 bestaat uit de percentuele indexwijziging (afgerond op één decimaal) tussen september van jaar n-1 en september van jaar n. De prijsindexering wordt voor 30% bepaald door de Consumentenprijsindex Totaal bestedingen (2015=100) en voor 70% door de index Cao-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen Totaal Cao-sectoren (2010=100). Beide indices worden ontleend aan statline CBS.

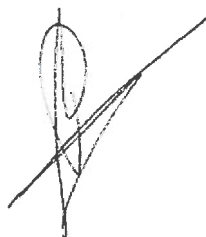
Deze offerte is geldig tot 4 weken na dagtekening, waarna deze offerte vervalt. Indien u akkoord bent met de offerte, kunt u deze ondertekend digitaal of per post retourneren aan Freja Aurik.

Op deze offerte zijn alle in de Algemene Voorwaarden opgenomen bepalingen van Het Vierde Huis van toepassing. Deze Algemene Voorwaarden treft u in de bijlage 2 bij deze offerte.

Met vriendelijke groet,

Voor akkoord
Het Vierde Huis

Datum: 17-02-2017



Drs. R. Steenbeek
Algemeen directeur

Voor akkoord
Gemeente Woudenberg

Datum:

Naam :
Functie:

