

Werkafsprakenboek dienstverleners Maatwerkvoorziening Ondersteuning Westelijke Mijnstreek



Gemeente *Stein*

Versie 7

Update d.d. 1-1-2021

Wijzigingen in werkafsprakenboek

Overzicht wijzigingen op oorspronkelijke versie.

Ingangsdatum

1-01-2021 Versie 7.0

Paragraaf 5: Contactgegevens gemeente – Namen en adressen Beek / kwaliteit

Paragraaf 9: facturatieprotocol – Nieuwe tarieven per 1-1-2021
IWmo berichtenverkeer standaard 3.0 WM

Paragraaf 13: IWmo - Aanpassing IWmo standaard 3.0

1-01-2020 Versie 6.0

Paragraaf 7: eigen bijdrage

Paragraaf 9: facturatieprotocol – Nieuwe tarieven per 1-1-2020
IWmo berichtenverkeer standaard WM
Definitie aanvang zorg / declaratiedatum
Periodekalender 2020

Paragraaf 9: Herindicatie. – verantwoordelijkheid van de inwoner en zorgaanbieder
Geen terugwerkedekracht bij te laat her-aanvragen.

1-03-2019 Versie 5.0

Paragraaf 5 : contactgegevens gemeente Schinnen zijn i.v.m. fusie verwijderd

Paragraaf 9: facturatieprotocol – nieuwe tarieven per 1-1-2019

1-08-2018 Versie 4.0

Paragraaf 5 : contactgegevens gemeenten

Paragraaf 8 : evaluatie op cliëtniveau

Eisen aan de inhoud van het evaluatieplan staat omschreven in
Paragraaf 16 “Ondersteuningsplan”

Paragraaf 9 : facturatieprotocol – nieuwe tarieven per 1-1-2018 zijn opgenomen
- iWmo versie 2.2
- **gewijzigde werkwijze gemeente Schinnen**

Paragraaf 13: iWmo - Doorgeven beëindiging ondersteuning

Paragraaf 16: Ondersteuningsplan

Verbeterde instructie over opstellen van plan en gewenste inhoud

Paragraaf 17: Nieuw ! Op- en afschalen ondersteuning

Nadere uitleg over op- en afschalen binnen de arrangementen
Aangepaste werkwijze door gemeente

10-07-2017

Versie 3.0

Paragraaf 9 : Facturatieprotocol – algehele update
Nieuwe werkwijze gemeente Schinnen
Gewijzigd adres PDF facturen voor Sittard-Geleen
Paragraaf 13 : iWmo Update naar iWmo 2.1 standaard
Paragraaf 18: Protocol Veilig Thuis is toegevoegd

13-03-2017

Versie 2.0

Opname wijzigingsoverzicht werkafsprakenboek

Paragraaf 12 : Complexiteit en Inzet -Definitie van complexiteit is toegevoegd

Paragraaf 16 : Ondersteuningsplan - Tijdslijnen voor opstellen van het ondersteuningsplan zijn toegevoegd

20-12-2016

Versie 1.0

Inhoud

Wijzigingen in werkafsprakenboek	2
1. Inleiding	6
2. Aanmelding bij dienstverlener	7
3. Beschikking	8
4. Calamiteitenprotocol	9
5. Contactpersonen gemeenten	10
Gemeente Stein	10
Gemeente Beek	11
Gemeente Sittard-Geleen	12
Inkoop, contractmanagement en leveranciersmanagement	13
6. Doelen en resultaten	14
7. Eigen bijdrage	15
8. Evaluatie op cliëtniveau	16
9. Facturatieprotocol	17
10. Gedeeld arrangement	19
11. Herindicaties	20
12. Complexiteit en Inzet	21
Matig beperkt/ Hulp bij...:	21
13. iWmo	24
14. Kwaliteitscriteria	26
Algemene kwaliteitscriteria	26
Kwaliteitscriteria op cliëtniveau	27
15. (Warme) Maaltijdvoorziening	28
16. Ondersteuningsplan - Zorg in Natura (ZiN) – versie 1.0	29
17. Op- en afschalen ondersteuning	31
18. Overlijden	33
19. Protocol Veilig Thuis	34
20. Spoed	35
21. Tijdelijke stopzetting arrangement	37
22. Toezichthouder / calamiteitenprotocol	38
Eerste stappen bij het melden van een calamiteit Wmo	38

23. Verhuizen	40
24. Vervoer	41
25. Wettelijke termijnen Wmo	42
26. Zorgweigeren en zorgbeëindigen	43
Procedure zorgweigeren	44
Procedure zorgbeëindigen door de dienstverlener	45
Procedure zorgbeëindigen door de cliënt	47

1. Inleiding

De drie samenwerkende gemeenten hebben contracten afsloten met verschillende dienstverleners in het kader van de maatwerkvoorziening ondersteuning. Voor u ligt het Werkafsprakenboek voor de maatwerkvoorziening ondersteuning.

Dit document is een praktische uitwerking van het contracten “maatwerkvoorziening ondersteuning gericht op zelfredzaamheid en participatie” en is tot stand gekomen in samenwerking met de contractpartners. Het Werkafsprakenboek is een dynamisch document dat door de ervaringen in de praktijk aangepast kan worden. De afspraken worden alfabetisch opgenomen zodat deze samen een handzaam overzicht vormen voor zowel de gemeenten als de dienstverleners.

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

Om te beginnen hierbij een schema van het proces van aanvraag. Dit schema is nodig om de hierna genoemde activiteiten te kunnen duiden.

Cliënt meldt zich bij gemeente

Er wordt door of namens een cliënt een melding ingediend (schriftelijk of telefonisch) en er wordt een huisbezoek gepland n.a.v. de melding. Hierbij wordt gevraagd een tweede persoon aanwezig te laten zijn bijvoorbeeld; familie, mantelzorger of onafhankelijke cliëntondersteuner.

Gesprek met gemeente

Een of meer gesprekken met gemeente:

Gesprek(ken) waarin de persoonlijke situatie van de cliënt besproken wordt. In het gesprek komen de volgende zaken aan de orde: Onderzoek persoonlijke situatie, eigen kracht en netwerk, beschikbare algemene voorzieningen, eventuele benodigde extra ondersteuning en waarop deze gericht dient te zijn.

Voorstel

Maatwerkvoorziening ondersteuning is nodig, gemeente bepaalt op basis van het gesprek en de persoonlijke situatie van de cliënt (hierbij is het mogelijk dat er aanvullende informatie opgevraagd wordt, bijvoorbeeld bij de dienstverlener of een extern advies) welk arrangement wordt toegekend.

Beschikking door gemeente = toegang tot maatwerkvoorziening bij dienstverlener naar keuze.

Gemeente meldt via iWmo aan dienstverlener met verzoek tot in behandeling nemen en opstellen ondersteuningsplan op basis van beschikking en/of verslag dat door de cliënt aan de dienstverlener aangereikt dient te worden.

Dienstverlener stelt in samenspraak met cliënt ondersteuningsplan op. Voorzien van handtekening van cliënt.

Ingangsdatum maatwerkvoorziening is de datum waarop dienstverlener (kan) starten met ondersteuning.

2. Aanmelding bij dienstverlener

Door de gemeente wordt een verslag gemaakt van het (keukentafel)gesprek. In het verslag staan doelen en resultaten¹ waaraan de dienstverlener met de klant gaat werken.

De klant kan een aanvraagformulier in dienen dan wel het verslag van het keukentafelgesprek ondertekenen waarna de aanvraag in behandeling wordt genomen.

Na een positieve besluitvorming ontvangt de cliënt een beschikking voor een maatwerkvoorziening. De keuze voor een dienstverlener is dan reeds bekend. De gemeente meldt de cliënt aan bij deze dienstverlener.

Via iWmo (301 bericht) wordt door de gemeente de opdracht aan de dienstverlener gemeld.

Het verslag van het keukentafelgesprek en de beschikking zijn bij de klant aanwezig. Een verzoek aan de dienstverlener om deze documenten bij de klant op te vragen en aan de hand hiervan samen met de klant het ondersteuningsplan op te stellen.

De keuze van de dienstverlener is bekend voordat we de beschikking sturen, de keuze voor de dienstverlener maakt onderdeel uit van de beschikking.

¹ Voor de dienstverleners zijn de doelen en resultaten opgenomen in bijlage 2 van de overeenkomst. Voor de gemeenten zijn de doelen en resultaten opgenomen als bijlage bij de beleidsregels

3. Beschikking

Indien blijkt dat er een maatwerkvoorziening ondersteuning nodig is dan geeft de gemeente een beschikking af. Dit geldt zowel voor nieuwe aanvragen als voor her-indicaties. In deze beschikking wordt minimaal het volgende opgenomen.

- U krijgt een Wmo maatwerkvoorziening ondersteuning gericht op regie over eigen leven en/of deelnemen aan maatschappelijk leven en/of veilig huishouden.
Concreet betekent dit: en dan volgen de resultaten. Hierbij worden de van toepassing zijnde resultaten benoemd zoals beschreven op pagina 8. van de bijlage doelen en resultaten
- Er is gekeken naar de complexiteit van uw situatie en de benodigde inzet van de ondersteuning. Deze is als volgt ingedeeld. Zowel de complexiteit als inzet wordt toegelicht.
- Op basis daarvan is voor u arrangement X bepaald.
- U heeft gekozen voor ZIN of PGB en dienstverlener van keuze.
- De ingangsdatum en de duur van de indicatie.
- Informatie over de eigen bijdrage.
- Bezwaarprocedure, hiertoe zijn gemeenten verplicht

4. Calamiteitenprotocol

Zie paragraaf Toezichthouder

5. Contactpersonen gemeenten

Gemeente Stein

Gegevens gemeente	
Algemeen telefoonnummer	046-435 93 93
Algemeen emailadres	info@gemeentestein.nl
Website	www.gemeentestein.nl
Gemeentecode	971
Bezoekadres	
Adres gemeente	Stadhouderslaan 200
Postcode en plaats	6171 KP Stein
Postadres	
Adres	Postbus 15
Postcode en plaats	6170 AA Stein
Contactpersoon m.b.t. bestaand contract/kwaliteit/bedrijfsvoering	
Naam	Michael Kalthoff en Britt Stoks
Emailadres	Michael.Kalthoff@gemeentestein.nl Britt.Stoks@gemeentestein.nl
Telefoonnummer	046-435 93 93
Contactpersoon m.b.t. zorg (inhoudelijk)	
Naam	Amanda Lipsch
Emailadres	Amanda.Lipsch@gemeentestein.nl
Telefoonnummer	046-435 92 94
Contactpersoon m.b.t. facturering	
Naam	Gemmie Claassens
Emailadres	Gemmie.Claassens@gemeentestein.nl
Telefoonnummer	046-435 93 38
Contactpersoon m.b.t. automatisering	
Naam	Gemmie Claassens
Emailadres	Gemmie.Claassens@gemeentestein.nl

Gemeente Beek

Gegevens gemeente	
Algemeen telefoonnummer	046-438 92 22
Algemeen emailadres	info@gemeentebeek.nl
Website	www.gemeentebeek.nl
Gemeentecode	680888
Bezoekadres	
Adres gemeente	Raadhuisstraat 9
Postcode en plaats	6191 KA Beek
Postadres	
Adres	Postbus 20
Postcode en plaats	6190 AA Beek
Contactpersoon m.b.t. bestaand contract/kwaliteit/bedrijfsvoering	
Contract/bedrijfsvoering	Suzy Dassen
Emailadres	suzy.dassen@gemeentebeek.nl
Kwaliteit	Paul Renders
Emailadres	paul.renders@gemeentebeek.nl
Telefoonnummer	046-438 92 23 / 046-438 92 12
Contactpersoon m.b.t. zorg (inhoudelijk)	
Naam	Casemanagers
Emailadres	WMO-Zorgloket@gemeentebeek.nl
Telefoonnummer	046-4389342
Contactpersoon m.b.t. facturering & automatisering	
Naam	Veronique van der Linden /Tim Dassen
Emailadres	info@gemeentebeek.nl
Telefoonnummer	046-43 89 321
Naam	Tim Dassen
Emailadres	wmojeugd@gemeentebeek.nl
Telefoonnummer	046-43 89 357

Gemeente Sittard-Geleen

Gegevens gemeente	
Algemeen telefoonnummer	Team Zorg: 14-046
Algemeen emailadres	wmo@sittard-geleen.nl
Website	www.sittard-geleen.nl
Gemeentecode	1883
Bezoekadres	
Adres gemeente	Stadhuis Geleen, Markt 1
Postcode en plaats	6161GE Geleen
Postadres	
Adres	Postbus 18
Postcode en plaats	6130 AA Sittard
Contactpersoon m.b.t. bestaand contract/kwaliteit/bedrijfsvoering	
Naam	Vivian van Golde/Hub Smeets/Bram Vaessen
Emailadres	contractmanagementwm@sittard-geleen.nl
Telefoonnummer	06-3165 51 54 / 06-5807 6601/ 06-15155302
Contactpersoon m.b.t. zorg (inhoudelijk)	
Naam	Irene Roufs
Emailadres	Irene.Roufs@sittard-geleen.nl
Telefoonnummer	046-4778316
Contactpersoon m.b.t. facturering	
Naam	Ilze Debije
Emailadres	Ilze.Debije@sittard-geleen.nl
Telefoonnummer	046-4777841
Contactpersoon m.b.t. automatisering	
Naam	Yvonne Driesen
Emailadres	Yvonne.Driesen@sittard-geleen.nl
Telefoonnummer	046-4777841

Inkoop, contractmanagement en leveranciersmanagement

Voor Sittard-Geleen, Beek en Stein worden de volgende zaken gezamenlijk gedaan:

1. **Inkoop:**

Contactpersonen : Marielle Smeets en Nick Cruts

Email-adres : inkoopwmo@sittard-geleen.nl

Hier kunt u terecht voor vragen over het tot stand komen van een contract en alle facetten rondom inkoop, het invullen en aanleveren van de benodigde formulieren en de routing binnen de 3 gemeenten van de Westelijke Mijnstreek.

2. **Contractmanagement:**

Contactpersonen : Vivian van Golde, Hub Smeets en Bram Vaessen.

Email-adres : contractmanagementwm@sittard-geleen.nl

Zij behandelen zaken die binnen de gemaakte afspraken (contract) vallen.

Zij beoordelen en bespreken de performance van de leveranciers en zijn het eerste aanspreekpunt in de dagdagelijkse gang van zaken. U kunt de contractmanagers ook betrekken bij innovaties of op hand zijnde organisatorische vraagstukken

3. **Leveranciersmanagement:** Hetty van Rijswijk

Email-adres : leveranciersmanagementwm@sittard-geleen.nl

Zij behandelt de strategische inkoop, voert de marktverkenning uit en onderhoudt netwerkcontacten (ook met andere gemeenten). U kunt bij haar terecht indien u overweegt een contract aan te gaan, het huidige contract niet meer passend is (overweging om uit te stappen/ over te dragen).

6. Doelen en resultaten

Via de hoofddoelen (zelfredzaamheid en participatie) en subdoelen (regie over eigen leven, deelnemen maatschappelijk leven en veilig huishouden) kom je samen met de cliënt en zijn/haar netwerk tot concrete resultaten. Voor de cliënt, alsook voor de gekozen Wmo aanbieder, zijn vooral de concrete resultaten van belang. Die maken inzichtelijk waar aan gewerkt gaat en moet worden

Onderstaand volgen de resultaten. De resultaten zijn zodanig geformuleerd dat zij direct in een beschikking kunnen worden opgenomen.

In de beschikking wordt vermeld dat iemand een maatwerkvoorziening ondersteuning ontvangt gericht op regie over eigen leven en/of deelnemen aan maatschappelijk leven en/of veilig huishouden.

Vervolgens wordt dit concreet gemaakt middels de volgende resultaten zoals in het keukentafelgesprek reeds met de cliënt besproken.

Er kan een keuze worden gemaakt uit de volgende resultaten:

1. U krijgt ondersteuning gericht op het voeren van een zelfstandig huishouden zoals het schoon houden van het huis, de was doen, boodschappen doen, huur, gas, water en licht betalen etc.
2. U krijgt ondersteuning bij het aanbrengen van (dag) structuur, ritme en het voeren van regie zoals:
 - a. besluiten nemen en de gevolgen daarvan wegen;
 - b. dag- en weekplanning, dagelijkse routine waar werk, vrijwilligerswerk, dagactiviteiten of studie onderdeel van uitmaken;
 - c. het aan regels en afspraken houden.
3. U krijgt ondersteuning gericht op het op orde en stabiel houden van uw financiële situatie.
4. U krijgt ondersteuning gericht op het op orde houden van uw administratie.
5. U krijgt ondersteuning gericht op het gebruik maken van diensten en producten die voor iedereen toegankelijk zijn namelijk..... (invullen in en aan de hand van het keukentafelgesprek).
6. U krijgt ondersteuning gericht op het onderhouden van sociale contacten.
7. U krijgt ondersteuning gericht op het steunen van/door uw sociale netwerk.
8. U krijgt ondersteuning gericht op gezond leven en uzelf goed verzorgen.
9. U krijgt ondersteuning gericht op het zelfstandig nemen van besluiten, voeren van gesprekken met instanties en het zoeken naar oplossingen voor de problemen die u ervaart.
10. U en uw netwerk krijgt ondersteuning bij het leren omgaan met gevolgen van de aandoening en/of beperkingen en de eventueel veranderende situatie zodat u en uw sociaal netwerk zoveel mogelijk op eigen kracht verder kan en extra zorg en afname van kwaliteit van leven wordt voorkomen.
11. U krijgt ondersteuning bij het samenleven met uw partner/kinderen gericht op het zich positief kunnen ontwikkelen van u en uw partner/kinderen.
12. Uw mantelzorger/gezinsleden zijn ondersteund en ontlast.
13. U krijgt ondersteuning bij het voorkomen van eventuele achteruitgang, verwaarlozing en escalatie van uw leefsituatie.

Het bespreken en vastleggen van resultaten is bedoeld om de cliënt meer inzicht te geven in waar de ondersteuning op gericht moet zijn en voor de aanbieder om meer inzicht te geven in waar aan gewerkt moet worden.

Het is echter niet zo dat er sprake moet zijn van het 'behalen' van resultaten, centraal staat het werken aan de resultaten. In sommige gevallen kan dat betekenen dat dit leidt tot vooruitgang (t/m het behalen van een resultaat waardoor iemand hiervoor geen ondersteuning meer nodig heeft) maar vaak zal het ook gericht zijn op het stabiel houden van de situatie dan wel het voorkomen van achteruitgang.

Voor een uitgebreide omschrijving verwijzen wij verder naar de bijlage "doelen en resultaten" van de overeenkomst.

7. Eigen bijdrage

Gemeenten vragen voor de ondersteuning die zij bieden een eigen bijdrage. Het maximale bedrag van bijdrage wordt vastgesteld door het CAK
Het CAK int de eigen bijdrage.

De vastgestelde bijdrage 2021 bedraagt : €19,- per maand.

Eigen bijdrage voor de maatwerkvoorziening ondersteuning: de gemeente geeft de gegevens (arrangementsprijs per maand) door aan het CAK.

Het gratis klanttelefoonnummer van het CAK is bereikbaar op werkdagen tussen 8:00 en 18:00 uur onder nummer 0800-1925.

8. Evaluatie op cliëtniveau

De dienstverlener volgt de cliënt gedurende de looptijd van het arrangement en evalueert minimaal eenmaal per jaar samen met de cliënt de uitvoering van dit arrangement. Indien het arrangement een looptijd heeft korter dan 1 jaar dan evalueert de dienstverlener eveneens minimaal eenmaal maar dan aan het einde van de looptijd van het arrangement.

De bevindingen van de evaluatie worden door de dienstverlener schriftelijk vastgelegd. De gemeente kan deze informatie ieder gewenst moment bij de dienstverlener opvragen.

Het evaluatieverslag moet besproken zijn met de cliënt en/of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger. Het evaluatieverslag wordt door zowel de cliënt of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger als door de dienstverlener getekend. De cliënt ondertekent het evaluatieverslag voor juistheid van de evaluatie en om toestemming te geven om de evaluatie met de gemeente te delen

Voor verdere informatie over de inhoud van het evaluatieverslag verwijzen wij u naar paragraaf 16 "Ondersteuningsplan"

9. Facturatieprotocol

Facturatieprotocol WM 2021 Maatwerkvoorziening ondersteuning.

Facturatieprotocol Maatwerkvoorziening Ondersteuning – januari 2021

Dit protocol treedt in werking op **01 januari 2021** en maakt onderdeel uit van het werkafsprakenboek dat via www.inkoopwmo.nl wordt gepubliceerd.

Het protocol is een nadere uitwerking van de afgesloten contracten en regelt het facturatie- en berichtenverkeer tussen de dienstverleners van de Maatwerkvoorziening Ondersteuning en de gemeenten Beek, Sittard-Geleen en Stein.

Het uitgangspunt is dat zowel de gemeenten als de dienstverleners ervoor zorgdragen dat de facturen en berichten op basis van de Wmo arrangementen, verlopen volgens de iWmo standaard.

De stand van zaken per 01-01-2021 wordt hierna toegelicht.

Facturatie via iWmo

1. Het toewijzingsbericht (iWmo-301) geldt voor de drie gemeenten. Dit bericht is de basis voor uw factuur/declaratie. Facturen die niet zijn gebaseerd op een iWmo 301-bericht, worden niet door de gemeenten Beek, Sittard-Geleen en Stein geaccepteerd c.q. betaald.
2. Via het iWmo-323 bericht worden de declaraties van de voorliggende maand ingediend. De declaratie dient binnen 2 maanden na de maand van ondersteuning ingediend te zijn.
3. Na het iWmo 323-bericht ontvangt u een iWmo-325 bericht waarin eventuele foutieve declaratieregels worden vermeld.
4. Werkwijze bij afkeur van een elektronische declaratie:
Als een declaratieregel niet klopt, wordt de volledige regel afgekeurd door de gemeente.
De declaratieregel dient door de aanbieder opnieuw gecorrigeerd te worden aangeleverd.
Er vindt geen expliciete creditering plaats via het berichtenverkeer.
5. De gemeente betaalt alleen de regels uit het iWmo 323 bericht die correct zijn.

De iWmo berichten en facturen/declaraties gemeenten Westelijke Mijnstreek:

De gemeenten werken met de iWmo-standaard, versie 3.0.

Bij deze gemeenten zijn de berichten iWmo 301, iWmo 302, iWmo 323, iWmo 325, iWmo 304, iWmo 305, iWmo 306, iWmo 307 en iWmo 308 operationeel.

In het iWmo 301-bericht dat u ontvangt staan unieke gegevens waaronder een productcode, indicatiebesluitnummer en toewijzingsnummer, die nodig zijn om de declaratie via een iWmo 323-bericht te kunnen verwerken. Voor de juiste verwerking van een iWmo 323-bericht in de gemeenteadministratie is het noodzakelijk dat u het iWmo 301-bericht in uw systeem heeft ingelezen en verwerkt (met een iWmo 302 en iWmo 305 bericht).

De eenheid die geldt voor het declaratieverkeer via de iWmo-standaard is een etmaal.

Op de laatste pagina van dit protocol zijn de etmaaltarieven van de arrangementen vermeld. Nadat de gemeente u een toewijzingsbericht iWmo-301 heeft gestuurd, stuurt u na verwerking van het iWmo 301-bericht in uw administratie een iWmo 302-bericht aan de gemeente.

Zodra de ondersteuning is gestart stuurt u een iWmo 305 bericht aan de gemeente, waarna er maandelijks gedeclareerd worden. U kunt iedere periode een declaratie iWmo 323 bericht op het betreffende 301-bericht naar de gemeente sturen.

Van uw declaratie ontvangt u als bevestiging van de gemeente een iWmo 325-bericht, in dit bericht worden eventuele foutregels vermeld.

Daadwerkelijke start van de ondersteuning

Aanvang zorg/declaratie definitie:

Onder het moment van de start van de zorg wordt verstaan het moment waarop de opdrachtnemer voor het eerst in het kader van de dienstverlening contact heeft met de inwoner, dan wel met diens wettelijk vertegenwoordiger; waarbij wordt gewerkt aan de doelstellingen uit het ondersteuningsplan. Dit contact dient face-to-face plaats te vinden.

De declaratie is toegestaan vanaf de datum van ingang van de beschikking (iWmo 301 bericht) mits voldaan is aan de maximale treeknorm (de tijd tussen het iWmo 301 en iWmo 305 bericht) zoals contractueel overeengekomen.

De aanbieder is verplicht om bij de daadwerkelijke start van zorg een iWmo 305 bericht te sturen. Na verwerking van het iWmo 305 bericht wordt door de gemeente het iWmo 306 retourbericht gestuurd.

Bij het overschrijden van de treeknorm start zorg is er een mogelijkheid om de startdatum van het iWmo 301 bericht aan te passen.

Tarieven 2021

Tarieven ondersteuning arrangementen 2021 (tarieven 2020 + index 2,8%) ZIN

Product-code (iWMO)	Omschrijving	2021 ZIN tarief per etmaal
10101	Arrangement 1	€ 9,37
10102	Arrangement 2	€ 10,56
10103	Arrangement 3	€ 11,96
10104	Arrangement 4	€ 25,51
10105	Arrangement 5	€ 25,91
10106	Arrangement 6	€ 28,30
10107	Arrangement 7	€ 37,86
10108	Arrangement 8	€ 39,86
10109	Arrangement 9	€ 40,85
10110	Vervoer-optie 1*	€ 3,53
10111	Vervoer-optie 2*	€ 5,88
10112	Vervoer-optie 3*	€ 8,24
10113	Toeslag 1 - lopersvergoeding vervoer	€ 1,57
10114	Toeslag 2 - lopersvergoeding vervoer	€ 3,92
10115	Toeslag 3 - rolstoelvervoer	€ 7,45

* 10110, 10111, 10112 blijven alleen geldig voor lopende indicatie met begindatum voor 01-01-2017

De etmaaltarieven zijn afgerond op 2 decimalen

Maandelijkse declaratie periodes 2021

De gemeenten van de westelijke mijnstreek nemen in 2021 de maandelijkse periodiciteit aan zoals landelijk opgenomen in de iWmo standaard 3.0.1

Declaraties (iWmo 323) dienen **binnen twee maanden na de productieperiode** ingediend te worden bij de gemeente.

10. Gedeeld arrangement

Het kan voorkomen dat:

- een dienstverlener niet alleen kan voorzien in het arrangement dat nodig is om het resultaat voor de cliënt te bereiken of
- de dienstverlener die de opdracht heeft gekregen tegemoet wil komen aan de wens van de cliënt om een of meerdere onderdelen van het arrangement van een andere dienstverlener te ontvangen;

De dienstverlener kan daarvoor dan een andere dienstverlener inschakelen. Uiteraard in goed overleg met de cliënt.

In deze situaties fungeert de dienstverlener aan wie de opdracht is verstrekt als hoofdaannemer en de andere dienstverlener(s) als onderaannemer(s). De afspraken moeten worden opgenomen in het ondersteuningsplan. De factuur dient te worden ingediend door de hoofdaannemer die vervolgens met zijn onderaannemer(s) voor verrekening zal zorgen. Hoofdaannemer is verantwoordelijk over het totale arrangement.

11. Herindicaties

De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van een herindicatie als zijn Wmo indicatie voor de maatwerkvoorziening ondersteuning afloopt en er na de einddatum nog ondersteuning nodig is dan wel zijn of haar persoonlijke situatie is gewijzigd en hierdoor minder of meer ondersteuning noodzakelijk is.

De dienstverlener dient hierin voor de cliënt een signalerende en ondersteunende rol vervullen. Het is mogelijk dat de dienstverlener een melding voor (her)indicatie van de maatwerkvoorziening namens de cliënt doet. Dan ontvangt de gemeente het ondersteuningsplan en het evaluatieverslag bij voorkeur gelijktijdig met de melding

De wettelijke maximale doorlooptijd voor gemeenten van het moment van melding tot het afgeven van een eventuele indicatie is 8 weken. Hiermee dient rekening gehouden te worden bij het aanvragen van een herindicatie.

Bij niet tijdig (8 weken voor einde indicatie) aanvragen van een herindicatie is een aansluitende declaratie niet mogelijk; indiceren met terugwerkende kracht is niet toegestaan.

.

Afspraken per gemeente:

- Sittard-Geleen

De cliënt of de zorgaanbieder dient voor het aanvragen van een herindicatie een meldingsformulier in te sturen naar de gemeente. Bij dit formulier dient een kopie van het ondersteuningsplan en het evaluatieverslag te worden ingeleverd.

-Stein

De gemeente Stein verwittigd de inwoner over het verlopen van de indicatie. Gezamenlijk met de zorgverlener kan vervolgens een meldingsformulier ingediend worden bij de gemeente. Hierbij dient een duidelijk evaluatieverslag gevoegd te worden en beargumenteerd waarom er voortzetting van ondersteuning noodzakelijk is.

- Beek

De cliënt of de zorgaanbieder dient voor het aanvragen van een herindicatie een meldingsformulier in te sturen naar de gemeente. Bij dit formulier dient een kopie van het ondersteuningsplan en het evaluatieverslag te worden ingeleverd.

12. Complexiteit en Inzet

Er is besloten om bij het bepalen van het aantal arrangementen en tarieven uit te gaan van benodigde inzet en complexiteit.

Complexiteit

Complexiteit wordt bepaald aan de hand van de beperkingen van een cliënt die leiden tot een behoefte aan extra ondersteuning middels een maatwerkvoorziening. De achterliggende gedachte is dat beperkingen rechtstreeks invloed hebben op complexiteit van de noodzakelijke ondersteuning (vorm van de ondersteuning) en de noodzakelijke deskundigheid van medewerkers van een zorginstelling.

Indien Dienstverlener van mening is dat (direct na afgifte dan wel gedurende de looptijd van de ondersteuning) de opdracht (qua benoemd doel en/of “resultaat” van ondersteuning) aanpassing behoeft, treedt Dienstverlener daarover in overleg met de Gemeente. De Gemeente bepaalt of de verstrekte Maatwerkvoorziening Ondersteuning wordt aangepast.

De definitie van de beperkingen komt tot stand op grond van de CIZ indicatiewijzer 7.1.

Licht beperkt/ Toezicht en aansturing:

Een cliënt met lichte beperkingen ervaart problemen met de dagelijkse routine en met het uitvoeren van vooral complexere activiteiten zoals het bijhouden van administratie en beheren van geld. Er kan sprake zijn lichte gedragsproblemen die bijsturing vereisen maar geen acute belemmeringen vormen voor de zelfredzaamheid. Indien er sprake is van psychische beperkingen ervaart cliënt lichte problemen op gebied van concentratie, geheugen en denken. De informatieverwerkingen van de cliënt laat af en toe te wensen over en de cliënt ervaart lichte problemen met het besef van tijd en/ of plaats. Het herkennen van personen levert geen problemen op. De beperkingen vormen op dit moment geen bedreiging voor zijn zelfredzaamheid. De cliënt kan taken verrichten op basis van gewoontes. Naast bovenstaande lichte beperkingen is het mogelijk dat de cliënt te maken heeft met lichamelijke klachten waardoor hij niet meer in staat is om zelfstandig auto te rijden of te fietsen. Deze beperkingen kunnen echter eenvoudig gecompenseerd worden door het sociale netwerk of eventueel een vervoersvoorziening. Hij heeft geen beperkingen op gebied van onderhouden en aangaan van sociale contacten.

Met enige stimulans en/ of toezicht is een cliënt met lichte beperkingen in staat om de regie te houden over zijn eigen leven en te kunnen participeren en deel te nemen aan het maatschappelijke leven. De cliënt leeft in een veilig huishouden. Er is geen noodzaak tot overname van taken.

Matig beperkt/ Hulp bij...:

Een cliënt met matige beperkingen ervaart problemen bij het oplossen van problemen, het zelfstandig nemen van besluiten en het regelen van dagelijkse bezigheden. Een gestructureerde dagelijkse routine (bijvoorbeeld dag- en nachtritme) is bij deze cliënt niet vanzelfsprekend. De communicatie gaat niet vanzelf omdat cliënt soms niet goed begrijpt wat andere zeggen en/ of zichzelf soms niet voldoende begrijpelijk kan maken. Af en toe is het mogelijk dat cliënt gedragsproblemen vertoont dat bijsturing en soms (gedeeltelijke) overname van taken vereist. Het vertoonde gedrag vereist bijsturing door een deskundige professional. Het cliëntsysteem kan alleen gedeeltelijk deze bijsturing overnemen.

Met betrekking tot het psychisch functioneren ervaart cliënt zodanige problemen op het gebied van concentratie en informatieverwerking dat hiervoor hulp noodzakelijk is. Matige beperkingen op gebied van oriëntatie betekent dat de cliënt problemen heeft met het herkennen van personen en zijn omgeving. De cliënt heeft vaak hulp nodig bij het uitvoeren van taken en het vasthouden van een

normale dagritme. De lichamelijke beperkingen zijn niet volledig te compenseren vanuit de omgeving. De cliënt dient gebruik te maken van een hulpmiddelen zoals bijvoorbeeld een rolstoel of een rollator.

Bovenstaande levert regelmatig zodanige problemen op dat de cliënt afhankelijk is van hulp. Als er niet met regelmaat deskundige hulp wordt geboden, ervaart de cliënt in het dagelijkse leven problemen bij de zelfredzaamheid. Ook zal de situatie van de cliënt verslechteren indien er geen deskundige bijsturing wordt geboden. Het niet inzetten van ondersteuning kan daarom leiden tot verwaarlozing of opname.

Zware beperkt/ Continue ondersteuning of overname van:

Complexe taken moeten voor de cliënt overgenomen worden. Ook het uitvoeren van eenvoudige taken en communiceren gaan moeizaam. De cliënt kan niet zelfstandig problemen oplossen en/of besluiten nemen, hij kan steeds minder activiteiten zelfstandig uitvoeren. De zelfredzaamheid wordt problematisch.

Ook kan er sprake zijn van ernstig probleemgedrag waardoor zelfredzaamheidsproblemen ontstaan. Cliënt heeft deskundige professionele ondersteuning nodig om het gedrag in goede banen te leiden. Zware beperkingen met betrekking tot het psychisch functioneren houdt in dat cliënt ernstige problemen heeft met de concentratie, het geheugen en denken en de waarneming van zijn omgeving. Hierbij kan ook het herkennen van personen en zijn omgeving horen. Cliënt kan gedesoriënteerd zijn waardoor zijn zelfredzaamheid is aangetast.

Indien er sprake is van zware lichamelijke beperkingen is cliënt volledig afhankelijk van derden en kunnen hulpmiddelen onvoldoende zijn beperkingen in het dagelijkse leven compenseren.

Voor de dagstructuur en het voeren van de regie over zijn leven is de cliënt afhankelijk van de hulp van anderen. Volledige overname van taken kan aan de orde zijn even als continu hulp of ondersteuning indien er risico's zijn voor de veiligheid van de cliënt of zijn omgeving. Als er geen deskundige ondersteuning geboden wordt, is opname het enige alternatief.

Inzet

De inzet van de ondersteuning wordt bepaald door de vastgestelde beperkingen, doelen en resultaten en de door de consulent ingeschatte contactmomenten. Uitgangspunt is dat alleen de ondersteuning van professionals hierin wordt meegenomen.

Bij de noodzakelijke inzet kan onderliggende maatstaaf gehandhaafd worden als richtlijn. Hieronder staat de beschrijving voor aanbieders, indien hierover naar de cliënt wordt gecommuniceerd wordt dit persoonlijk gemaakt (het woord cliënt vervangen door 'u').

Lichte inzet:

Bij een lichte inzet is er sprake van een incidentele ondersteuningsbehoefte. Meestal betreft dit één tot twee (korte) contactmomenten per week. Uiteraard bestaat er ook de mogelijkheid dat er alleen om de week of nog minder frequent een contactmoment noodzakelijk is (om controle te houden over het functioneren van de cliënt). Ook is het mogelijk dat de cliënt een beperkt aantal keren per week een collectieve ondersteuning nodig heeft om bijvoorbeeld medemensen te ontmoeten. Dit kan in combinatie zijn met individuele contactmomenten maar hoeft uiteraard niet. Hierbij wordt uitgegaan dat deze collectieve ondersteuning niet dagelijks nodig is en meestal een gedeelte van de dag voldoende is om te kunnen participeren.

Matige inzet:

Bij een matige inzet is sprake van een structurele maar niet dagelijkse ondersteuningsbehoefte. De contactmomenten kunnen verschillen in tijd. Bij intensieve en langdurende contactmomenten zal het aantal contactmoment per week beperkt zijn. Bij kortdurende contactmomenten zal het aantal contacten frequenter ingezet kunnen worden.

Ook is het mogelijk dat de cliënt enkele keren per week gebruik maakt van een collectieve ondersteuningsmogelijkheid.

Zware inzet:

Bij een zware inzet is er sprake van een structurele, eventueel dagelijkse, ondersteuningsbehoefte. Het betreft meerdere intensieve contactmoment per week die langere tijd in beslag nemen of meerdere kortdurende (fysieke) contactmomenten per dag. Ook is het mogelijk dat de cliënt als onderdeel van de ondersteuning gebruik maakt van een collectieve ondersteuningsmogelijkheid.

Een collectieve ondersteuningsmogelijkheid is een groepsactiviteit, dat kan een dagbesteding zijn maar ook deelname aan activiteiten van vrijwilligersorganisaties of verenigingen.

13.iWmo

In 2016 zijn de gemeenten begonnen met het berichtenverkeer via iWmo.
Per 1 januari 2021 wordt er gewerkt met de iWmo 3.0 standaard.

Het berichtenverkeer gaat van start nadat de gemeente een toewijzingsbericht iWmo-301 heeft gestuurd.

In het 301-bericht staan unieke gegevens waaronder een productcode en een indicatiebesluitnummer, die nodig zijn om vervolgberichten te kunnen versturen.

Hieronder staat het overzicht van de gebruikte berichten:

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

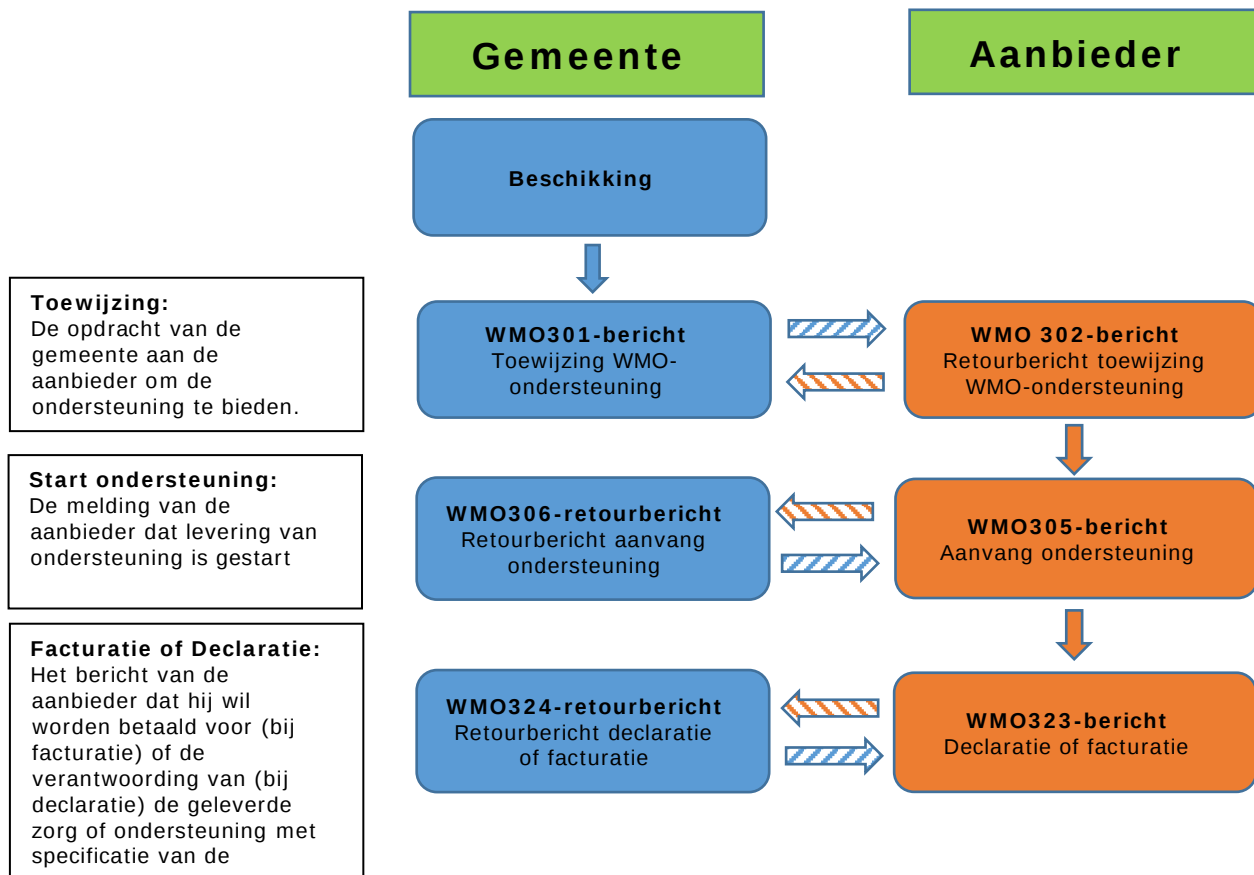
- Wmo301 (toewijzing ondersteuning)
- Wmo324 (retourbericht declaratie)
- Wmo306 (retourbericht aanvang ondersteuning)
- Wmo308 (retourbericht eind of mutatie ondersteuning)

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

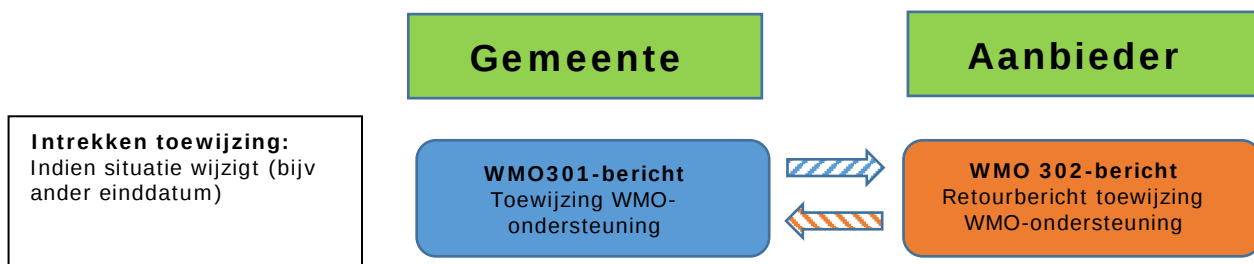
- Wmo302 (retourbericht toewijzing ondersteuning)
- Wmo323 (declaratie)
- Wmo305 (aanvang ondersteuning)
- Wmo307 (einde of mutatie ondersteuning)

iWmo-berichten

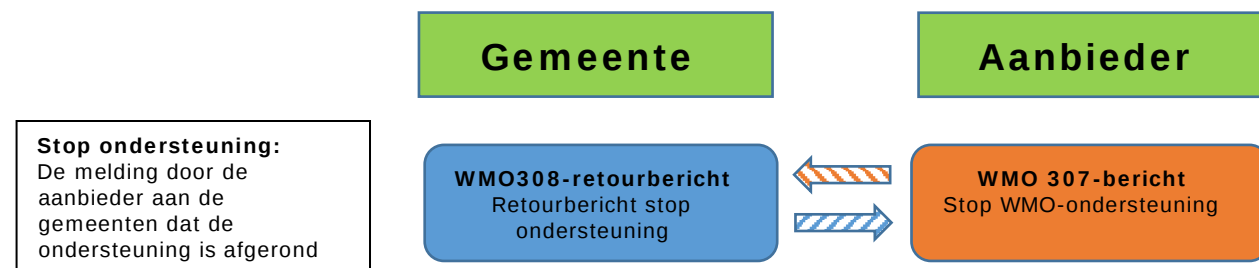
Toewijzing, start ondersteuning en declaratie



Intrekken 301 toewijzing door de gemeente



Stop/afroonding ondersteuning 307 bericht door aanbieder



14. Kwaliteitscriteria

De kwaliteitscriteria richten zich op de organisatie, op de beroepskrachten en de vrijwilligers ingezet door de organisatie. Tevens is er een onderscheid gemaakt tussen algemene kwaliteitscriteria waar iedere organisatie aan moet voldoen en kwaliteitscriteria die op cliëntniveau tot uitdrukking komen en ook op cliëntniveau gemonitord dienen te worden.

Daar waar gesproken wordt over de cliënt wordt tevens zijn of haar wettelijk vertegenwoordiger bedoeld.

Algemene kwaliteitscriteria

De algemene kwaliteitscriteria worden getoetst door de toezichthouder.

Integraal werken

De cliënt wordt gezien als één volwaardig persoon en ontvangt ondersteuning vanuit de volledige context van zijn situatie. Deze ondersteuning en begeleiding zijn op elkaar afgestemd en betreft zowel ondersteuning van professionals als van vrijwilligers, burens en familie.

Informatie

Er wordt informatie gegeven over de ondersteuning, het ondersteuningsplan en de procedure. Het dossier is begrijpelijk en toegankelijk en wordt actief en duidelijk naar de cliënt gecommuniceerd. Privacy van gegevens is gegarandeerd. De wijze waarop de ondersteuning wordt ingevuld (de manier waarop er gewerkt wordt aan de doelen en resultaten) is transparant, er is een duidelijke klachtenmogelijkheid waarover cliënten worden geïnformeerd en klachten worden goed afgehandeld.

Competenties en vaardigheden van de professional

De professional beschikt over de juiste competenties om de ondersteuning te bieden, maar ook over vaardigheden zoals respectvolle en juiste bejegening en het geven van de regie aan de cliënt.

De houding van de professional is gericht op de mogelijkheden, talenten en eigen kracht van de cliënt.

- Opdrachtnemer beschikt over voldoende ervaren, gekwalificeerd personeel om cliënten te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van de problematiek;
- Opdrachtnemer zet personeel in dat over ervaring en kwalificaties/opleiding beschikt die passend zijn bij de te verrichte activiteiten en bij de complexiteit en aard van de problematiek van de cliënt;
 - o die passend zijn bij het gedachtegoed van de nieuwe Wmo;
 - o zorgen dat i.p.v. zorgen voor,
 - o stimuleren, begeleiden en toezien i.p.v. overnemen,
 - o maatwerk i.p.v. standaardoplossingen.
- Nieuw aan te nemen personeel van opdrachtnemer, dat beroepsmatig in contact kan komen met cliënten, beschikt over een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) die niet ouder is dan 12 maanden voorafgaand aan het in dienst treden van de werknemer;
- Indien opdrachtnemer in het kader van zijn of haar opdracht werkt met vrijwilligers draagt hij of zij hiervoor de verantwoordelijkheid. Nieuw aan te stellen vrijwilligers dienen eveneens te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 12 maanden;
- De aanbieder doet melding bij de toezichthouder van iedere calamiteit die bij de verstrekking van de voorziening heeft plaatsgevonden dan wel van geweld bij de voorziening.

Locatie/accommodatie

Het gebouw van waaruit de activiteiten, ondersteuning en begeleiding worden geboden, is integraal toegankelijk voor cliënten, bezoekers en familie. Er heerst een veilige, huiselijke sfeer. Dit kunnen zowel instellingen zijn als wijkcentra, inloop- en informatiepunten in de wijk.

Medezeggenschap van cliënten

Cliënten worden zowel individueel als collectief betrokken bij het beleid van de organisatie en hebben recht op medezeggenschap. Een cliënten-, Wmo-, bewoners-, of wijkraad zijn hiervan voorbeelden, maar ook panels, focusgroepen en themacafés.

Inzet vrijwilligers

Om de gewenste transformatie te realiseren is het voor de gemeenten van belang dat gecontracteerde aanbieders bijdragen aan de ontwikkeling van het versterken van het netwerk van vrijwilligers en informele zorg. Aanbieders dienen over een beleid te beschikken waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met vrijwilligers en mantelzorgers.

Aanbieders overleggen het vrijwilligersbeleid op verzoek van de gemeenten. In dit beleid komen ten minste de volgende aspecten naar voren:

- a. De wijze waarop de opdrachtnemer vrijwilligers werft, aan zich bindt en waardeert;
- b. De wijze waarop opdrachtnemer zorg draagt dat vrijwilligers worden getraind en ondersteund bij het uitvoeren van de werkzaamheden;
- c. De wijze waarop opdrachtnemer vrijwilligers inzet (type werkzaamheden);
- d. De wijze waarop opdrachtnemer zorgt dat vrijwilligers niet overbelast worden.

Kwaliteitscriteria op cliëntniveau

Deze worden gemonitord en geëvalueerd op cliëntniveau middels de tussen- en eindrapportages. Iedere aanbieder mag zijn eigen systeem hiervoor hanteren en inzetten.

Sociaal netwerk en participatie

Het sociale netwerk van de cliënt wordt betrokken en ingezet waar kan. Er is ondersteuning bij het participeren in de maatschappij via ontmoeting, activiteiten in de wijk, maatjes en (vrijwilligers)werk. Wederkerigheid is hierbij een belangrijk uitgangspunt: degene die ondersteuning of hulp krijgt, kan zelf ook iets doen voor een ander.

1. Er wordt zo veel (als) mogelijk de verbindingen gezocht met ondersteuningsmogelijkheden die er aanwezig zijn in de omgeving van de cliënt, denk hierbij aan bestaande welzijns-, sport- en cultuuractiviteiten in wijken en buurten, netwerken en inzet van vrijwilligers en informele zorg en soms zelfs werkgevers en/of kleine ondernemers;
2. Bij het bepalen van de doelen, resultaten en arrangementen is al rekening gehouden zijn met de mogelijkheden zoals bij 1 vermeldt. Het kan echter ook zo zijn dat er o.a. ondersteuning nodig is om daadwerkelijk deze verbindingen mogelijk te maken. Indien dit leidt cq kan leiden tot minder Wmo ondersteuning treedt de opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever.

Aandacht voor omstandigheden van de cliënt: maatwerk

Er is aandacht voor het verbeteren van de kwaliteit van het leven van de cliënt, in plaats van het oplossen van alleen de kwaal. Zelfstandig functioneren en het flexibel inspelen op (veranderende) omstandigheden van de cliënt zijn hierbij van belang.

Regie van de cliënt/het gezin

De cliënt/het gezin heeft regie over de ondersteuning en begeleiding die hij/zij ontvangt, wordt betrokken bij beslissingen en wordt gezien als een gelijkwaardige gesprekspartner. De ondersteuner of hulpverlener legt verantwoording af aan de cliënt/het gezin over zijn handelen.

Veiligheid

Er is sprake van de bescherming van de cliënt en er wordt veiligheid geboden. Het gaat om het voorkomen dat de cliënt in onveilige of beschamende situatie terecht komt.

Cliënttevredenheid

Cliënttevredenheid is van groot belang in de nieuwe Wmo, is bijna één van de belangrijkste kwaliteitscriteria. De gemeenten hebben hierin een belangrijke taak maar ook de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in gezamenlijkheid met de cliënt bespreken en monitoren van de cliënttevredenheid. De wijze waarop de opdrachtnemer dit doet is vrij.

15. (Warme) Maaltijdvoorziening

Beslissingen over het al dan niet verstrekken van maaltijden en de wijze waarop deze kosten worden verrekend is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. Het verstrekken van een warme maaltijd mag niet ten koste gaan van de mate van inzet van ondersteuning. Tenzij de warme maaltijd nadrukkelijk bijdraagt aan de gestelde doelen en resultaten. Extra aandachtspunt hierbij is ook eventuele andere Wmo ondersteuning zoals Huishoudelijke Ondersteuning waarbij soms ook ondersteuning bij de maaltijd wordt geboden.

De dienstverlener kan er ook voor kiezen om de maaltijden door te berekenen aan de cliënt. Indien de dienstverlener hiervoor kiest vindt deze verrekening, zonder tussenkomst van de gemeente, plaats tussen dienstverlener en cliënt

16. Ondersteuningsplan - Zorg in Natura (ZiN) – versie 1.0

Het ondersteuningsplan is een plan waarin inzichtelijk wordt gemaakt op welke manier de ondersteuning gericht op zelfredzaamheid en participatie wordt vormgegeven, het is dus geen zorgplan of zorgovereenkomst (voor de beeldvorming van cliënten ook belangrijk). De Maatwerkvoorziening Ondersteuning kan alleen bestaan uit activiteiten die bijdragen aan de resultaten zoals vastgelegd in het gespreksverslag en/of beschikking c.q. de opdracht.

Deze activiteiten worden opgenomen in het Ondersteuningsplan.

Stappenplan opstellen Ondersteuningsplan:

- 1) Gemeente stuurt opdracht tot ondersteuning via een iWmo 301-bericht.
- 2) Binnen 5 werkdagen na ontvangst 301-bericht wordt er een intakegesprek door de dienstverlener gepland.
- 3) Het intakegesprek vindt binnen 5 werkdagen volgend na dit eerste contact plaats.
- 4) Dienstverlener dient binnen 10 werkdagen na het intakegesprek een Ondersteuningsplan voor te leggen aan de Cliënt (of diens wettelijke vertegenwoordiger).
- 5) De cliënt (of diens wettelijke vertegenwoordiger) tekent het Ondersteuningsplan binnen 10 dagen.

Als het niet lukt om het plan binnen 10 dagen te laten ondertekenen neem dan contact op met de consulent

Stappenplan opstellen Ondersteuningsplan bij verlenging cq. herindicatie:

- 1) Verzoek tot verlenging van de indicatie dient uiterlijk 8 weken vóór einddatum indicatie ingediend te zijn. Dit dient te gebeuren via het meldingsformulier.
- 2) Bij het indienen van het meldingsformulier dient een recent ondersteuningsplan (max. 2 weken oud) toegevoegd te worden.
- 3) In dit ondersteuningsplan dient nadrukkelijk aangegeven te worden hoe (gedurende de looptijd van de indicatie) uitvoering gegeven is aan de doelen en resultaten zoals beschreven in het gespreksverslag en/of beschikking (zie onderstaande toelichting, onderdeel opbouw & inhoud)

Bij het eerste ondersteuningsplan (begin van de ondersteuning) ligt de nadruk op de manier waarop aan de doelen en resultaten van de cliënt gewerkt gaat worden.

Bij verlenging cq. herindicatie/dan wel evaluatie ligt de nadruk op de manier waarop aan doelen en resultaten van de cliënt gewerkt is. Hierbij dient per resultaat beschreven te worden of deze behaald is en/of hier nog aan gewerkt dient te worden en op welke wijze.

Algemene uitgangspunten

- Het plan dient actueel te zijn. Dus bij indienen melding mag plan max 2 weken oud zijn. Het dient nl. een goede, actuele weergave van de situatie van de cliënt te zijn.
- Goed Nederlands taalgebruik.
- Beknopt en overzichtelijk; alleen relevante en actuele informatie in plan.
- Uitgangspunt vormen de doelen en resultaten zoals beschreven in beschikking van de cliënt.

Opbouw & Inhoud

- Persoonsgegevens cliënt / aanbieder en contactgegevens
 - o NAW-gegevens van de cliënt
 - o BSN van de cliënt
 - o Contactgegevens dienstverlener (organisatienaam, volledige naam begeleider, telefoonnummer, e-mail)
- Start met algemene omschrijving situatie
 - o In het plan wordt ook aangegeven in hoeverre nu of in de nabije toekomst er sprake is van andere vormen van zorg en ondersteuning (denk aan Jeugdwet, Zvw, Wlz of Wmo voorziening HH) en hoe hiermee de verbinding wordt gelegd.
 - Benoem vervolgens de doelen & resultaten, zoals vermeld het gespreksverslag en/of beschikking en geef hierbij per resultaat aan:
 - o Wie erbij betrokken is.
 - concrete afspraken zoals welke hulp op welke locatie de Cliënt ontvangt en indien van toepassing, op welke dagen en tijdstippen, passend in zijn dag/weekprogramma)
 - Denk hierbij ook aan de rol welke de familie, eventuele mantelzorgers of het sociaal netwerk vervult en hoe hierop wordt aangesloten.
 - o Op welke wijze aan de doelen en resultaten van de cliënt gewerkt gaat worden/ is gewerkt.
 - o Waarom voor deze werkwijze is gekozen.
 - o In hoeverre het doel behaald is (bij verlenging/ herindicatie).
 - o Indien het doel niet behaald is, welke vervolgstappen nog gepland worden (bij verlenging/ herindicatie).
- Is verlenging noodzakelijk? Graag motiveren (bij verlenging/ herindicatie)
- Zijn er naast de in het gespreksverslag en/of beschikking beschreven doelen en resultaten nog aanvullende/ nieuwe doelen waar de komende periode aan gewerkt gaat worden?

Afsluiting

- Zinsnede waarin is opgenomen dat de cliënt toestemming geeft om de informatie te delen met de gemeente.
- Datum van opmaak ondersteuningsplan
- Datum en ondertekening voor gezien / akkoord door cliënt of wettelijke vertegenwoordiger.
- Datum en ondertekening door dienstverlener

Gevolgen te laat indienen van ondersteuningsplan

Het ondersteuningsplan vormt een essentieel onderdeel van het toekenningsonderzoek. Het niet (tijdig) overleggen van deze bescheiden kan gevolgen hebben voor de beoordeling van een eventuele 1e toekenning; herziening of verlenging.

17. Op- en afschalen ondersteuning

Afspraken m.b.t. op- en afschalen van Wmo (en Jeugd) arrangementen

Afspraken n.a.v. een overleg met uitvoering/beleid Wmo, Jeugd, contractmanagement en Zuyderland Thuiszorg van 31 oktober 2017 en Levanto van 13 november 2017

1. Wat nodig is aan hulp en ondersteuning (en als zodanig beoordeeld is door de gemeente en de aanbieder) dient te worden geboden. Er wordt door deskundigen, op basis van een zorgvuldig proces en onderzoek, bepaald wat nodig is, aan welke doelen en resultaten gewerkt moet worden en welk arrangement hierbij passend is. Hierbij wordt rekening gehouden met complexiteit en benodigde inzet. Dat is in eerste instantie altijd leidend.
2. Als er op basis van een zorgvuldige en deskundige afweging van de aanbieder structureel meer of minder ondersteuning nodig is, dient er een 'herindicatie' te worden gedaan gericht op een lagere of hogere inschaling van het arrangement. De aanbieder kan hierover altijd contact opnemen met de betreffende Wmo consulent.
3. Als de cliënt of zijn/haar mantelzorger van mening is dat er meer of minder nodig is qua ondersteuning, dient contact gezocht te worden door de aanbieder met de betreffende Wmo/Jeugdconsulent. Het zou niet meteen tot op- of afschalen van het arrangement moeten leiden want tenslotte is op basis van professionele deskundigheid bepaald wat nodig is. In sommige gevallen kan het verstandig zijn om als aanbieder en gemeente samen met de cliënt en zijn/haar mantelzorger om tafel te gaan om de ingeschatte benodigde ondersteuning te bespreken. *(Uiteraard is het altijd mogelijk om de formele weg te bewandelen en een nieuwe melding te doen. Echter alleen als cliënt, mantelzorger en/of aanbieder op basis van een zorgvuldige en deskundige afweging van mening zijn dat er inderdaad structureel meer of minder nodig is en er dus een verkeerde inschatting is gemaakt door de gemeente. Voordat hiervoor gekozen wordt moet er sprake zijn van een structurele horizontale op- of afschaling van het arrangement. Het tijdelijk meer of minder inzetten van ondersteuning zit in het arrangement.)*
4. Er zijn cliënten (denk aan zorgmijders of mensen met een psychische kwetsbaarheid) die op basis van de inschatting op complexiteit een hoog ondersteuningsarrangement nodig hebben. Echter als gevolg van het feit dat het voor deze groep vaak in eerste gaat over langzaam proberen binnen te komen en contact te maken is het niet mogelijk een hoog arrangement 'waar te maken'. Het vraagt vaak veel tijd om met de cliënt in goed contact te komen en de cliënt zover te krijgen dat hij/zij inziet dat ondersteuning nodig is en baat heeft. Zowel Zuyderland als Levanto geven aan regelmatig te maken te hebben met zorgmijders. Deze mensen willen geen ondersteuning en zijn, als gevolg van hun beperkingen, niet altijd in staat om de noodzaak van ondersteuning juist in te schatten. Voor deze mensen is de arrangementensystematiek ook moeilijk te snappen. Maar belangrijker nog, in het geval van zorgmijders kan de aanbieder niet al meteen vanaf aanvang ondersteuning de volledige inzet leveren omdat er eerst geïnvesteerd moet worden in de relatie en pas na langere tijd meer inzet geleverd kan worden.
 - a. In deze gevallen (waar zorgmijding aan de orde is dan wel waar de inschatting wordt gemaakt dat er eerst voorzichtig gewerkt moet worden aan de ondersteuningsrelatie) gaat de gemeente een gefaseerde indicatie bestaande uit meerdere arrangementen toekennen. De complexiteit staat vast en wordt eenmalig bepaald. Echter de mate van inzet wordt gefaseerd bepaald en ook als zodanig opgenomen in de beschikking. Bv de eerste drie maanden licht en drie tot zes maanden matig. Of de eerste twee maanden licht, twee tot vier maanden matig en uiteindelijk zwaar.
 - b. De aanbieder declareert het arrangement voor de periode waarvoor het is toegekend en de klant betaalt een eigen bijdrage over de ondersteuning die ook daadwerkelijk geleverd wordt.

5. Er zijn met name in de GGZ doelgroep mensen die hele goede periodes hebben en soms slechte periodes. Het verschil in benodigde ondersteuning kan daardoor groot zijn. Hiermee wordt in de indicatiestelling al rekening gehouden en ieder arrangement kent een bepaalde bandbreedte. Verder is het van belang in het ondersteuningsplan goed vast te leggen dat er sprake kan zijn van wisselende periodes en hoe hierop wordt ingespeeld door de aanbieder.
6. Er zijn situaties waarbij iemand of gezinnen 4 weken of langer of meerdere keren kortdurend op vakantie gaan terwijl er sprake is van één of meerdere ondersteuningsarrangementen. Dit roept vragen op. Verbieden kan niet, tenzij er sprake is van gedwongen kader. Indien dit consequenties heeft voor de continuïteit of van de ondersteuning of wanneer hier zorgen over zijn altijd afstemmen met elkaar (aanbieder en Wmo consulent) en in gesprek gaan met cliënt(en) om aandacht te vragen voor het belang van de continuïteit van de ondersteuning en de hulp. Ondersteuning is wel vrijwillig maar niet vrijblijvend. Afstemmen betekent ook documenteren en registreren m.a.w. vastleggen.

18.Overlijden

De dienstverlener meldt het overlijden van een cliënt per omgaande aan de toegang van de gemeente. De maatwerkvoorziening wordt de dag na het overlijden van de cliënt beëindigd.

19. Protocol Veilig Thuis

De dienstverlener werkt conform het protocol Veilig Thuis.

Het gehele protocol is terug te vinden op de inkoopsite van de gemeente Sittard-Geleen www.sittard-geleen.nl/inkoop onder het kopje “Documenten”.

20. Spoed

Definitie spoed:

Onder spoedzorg (ook wel crisisopvang genoemd) verstaan we een hulpvraag om zorg of ondersteuning waarop binnen 24 tot 48 uur moet worden gehandeld. Het gaat om situaties waarin iemand uit de huiselijke setting moet worden gehaald (opname) als gevolg van een onverwachte en voor de cliënt ingrijpende gebeurtenis. Of het gaat om een situatie waarin een persoon terugkomt in de huiselijke setting, bijvoorbeeld na een ziekenhuis opname waarbij met spoed ondersteuning moet worden ingezet (VNG, 2015). Hierin wordt een verschil gemaakt tussen **niet gepland ontslag** en **gepland ontslag**.

Spoed betreft ook het voorkomen van escalaties in de thuissituatie. Dit kan een opname zijn, maar ook het voorkomen van een opname d.m.v. intensieve ondersteuning in de thuissituatie of in sommige gevallen dagbesteding. Denk bijvoorbeeld aan het met spoed ontlasten van de mantelzorger waarbij 's avonds in de thuissituatie iets geregeld kan worden met mantelzorgers. Ook kan spoed betrekking hebben op een gezinssituatie waarbij voorspeld kan worden dat de situatie op korte termijn escaleert bijvoorbeeld bij een geboorte van een kind waarbij duidelijk is dat ouders niet (zonder ondersteuning) voor het kind kunnen zorgen.

Criteria voor spoed:

1. Er is sprake van een acute verandering van de situatie.
2. Gevaarscriterium² is duidelijk aanwezig.
3. Dreigende opname kan worden voorkomen indien met spoed ondersteuning wordt ingezet.
4. Binnen 24 tot 48 uur dient ondersteuning ingezet te worden om onaanvaardbare (gezondheids)risico's voor de cliënte en/of zijn gezin en/of woonomgeving te voorkomen.
5. Escalatie in thuissituatie moet per direct worden voorkomen, bijvoorbeeld bij acute overbelasting- of wegvallen van de mantelzorger.
6. Ontslag na opname is niet planbaar of de ondersteuning dient per direct in de huiselijke setting worden ingezet. Dit heeft met name betrekking met cliënten die vanuit de PAAZ afdeling na afronding diagnostiek binnen 1-5 dagen met ontslag gaan.
7. Voorliggende voorzieningen zijn niet van toepassing.

Voorliggende voorzieningen:

Bij ernstige suïcidaliteit is gedwongen opname verplicht. De dienstverlener regelt een IBS (inbewaringstelling) of RM (rechterlijke machtiging). Een IBS kan alleen door de burgemeester worden afgegeven.

Indien in de regio geen opname mogelijk is (i.v.m. geen beschikbare bedden) is een landelijke opname voorliggend. Geen reden voor een maatwerkvoorziening ondersteuning in het kader van de Wmo.

Spoedprocedure:

Deze procedure geldt in alle situaties die voldoen aan bovenstaande criteria.

1. De dienstverlener zet naar eigen inzicht en per direct de noodzakelijke ondersteuning in en bepaalt het arrangement.
2. Het spoedformulier³ wordt naar het gemeentelijke email adres gestuurd wmo@sittard-geleen.nl of info@gemeentestein.nl of info@gemeentebeek.nl (afhankelijk van de woonplaats van de cliënt). Hierin wordt in het kort toegelicht waarom de cliënt voldoet aan de spoedcriteria en welk arrangement is ingezet.
3. Het spoedformulier wordt als melding beschouwd.
4. De dienstverlener kan binnen het gestelde arrangement 8 weken ondersteuning bieden met toezegging van uitbetaling van de arrangementsprijs.

² Onder gevaarscriterium wordt verstaan dat de cliënt een onacceptabel risico dreigt te lopen op lichamelijk en geestelijk letsel, dan wel zijn omgeving in gevaar brengt

³ Spoedformulieren zitten als bijlagen bij het werkafsprakenboek

5. Binnen deze 8 weken beoordeelt de gemeente via het keukentafelgesprek de noodzakelijke, toekomstige ondersteuning.
6. Na 8 weken zal het arrangement ingaan dat door de gemeente is bepaald.
7. Het door de dienstverlener ingezette arrangement wordt met terugwerkende kracht geïndiceerd en uitbetaald.

Uitzonderingen:

Wanneer in geval van crisis direct hulp moet worden ingezet is er geen tijd om een plan op te stellen, de hoogte van het Pgb te bepalen en een zorgovereenkomst te sluiten met een hulpverlener/organisatie. Bovendien wordt verwacht dat in deze situatie gespecialiseerde hulp noodzakelijk is. Voor crisishulp is het om deze redenen niet mogelijk een Pgb te ontvangen.

Aanvulling Vangnet cliënten RIBW:

Sommige mensen hebben zorg nodig, maar zullen daar niet zelf om vragen of weigeren hulp. Deze mensen noemen we zorgmijders.

Ze hebben vaak op verschillende gebieden problemen, zoals psychiatrische klachten, verslaving, vervuiling of schulden. Als er niets gebeurt, glijden ze verder af. Vaak heeft hun omgeving daar ook last van.

Momenteel heeft de OGGZ een samenwerking met Levanto groep (RIBW) om deze mensen te ondersteunen om stabiliteit in hun leven te verkrijgen. Zodra de OGGZ medewerker een voet tussen de deur heeft en er sprake is van psychiatrische problematiek, gaat de woonbegeleider direct van start om te ondersteunen bij praktische zaken. De insteek is werken naar stabilisatie en het verkrijgen van een vertrouwensrelatie om zo eventuele overlast te verminderen.

Procedure Vangnet cliënten:

- RIBW vangnet cliënten maken deel uit van het spoedprotocol en worden aangeleverd volgens bovenbeschreven werkwijze.
- Op het spoedformulier wordt door het RIBW de naam en contactgegevens van de begeleider aangegeven. **Alle communicatie verloopt via de begeleider van het RIBW.** De cliënt ontvangt geen brieven van de gemeente !!!
- Het RIBW bepaalt of er wel of niet een huisbezoek kan worden afgelegd door een Wmo consulent. Indien dit niet het geval is wordt de melding afgehandeld d.m.v. contact met de begeleider en de informatie die tijdens dit (telefoon)gesprek verkregen kan worden.
- Het gespreksverslag of aanvraagformulier wordt naar de begeleider van het RIBW gestuurd. Het RIBW zorgt voor de handtekening van de cliënt onder het aanvraagformulier voor een maatwerkvoorziening ondersteuning en draagt zorg voor de communicatie met de cliënt.

21. Tijdelijke stopzetting arrangement

Hoe gaan we om met een (tijdelijke) afwezigheid van de cliënt.

We maken onderscheid tussen 3 soorten afmeldingen:

- a) onderbreking/stopzetting langer dan 4 weken (langer dan 28 dagen)
- b) tijdelijke afmelding korter dan 4 weken
- c) eenmalige afmelding wegens ziekte of andere afspraken

Optie a)

Op het moment dat de cliënt 4 weken of langer geen ondersteuning kan/zal afnemen dient de cliënt een wijzigingsformulier in te vullen om het arrangement (tijdelijk) stop te zetten. Deze melding kan niet altijd tijdig door de cliënt worden gedaan.

In de overeenkomst Maatwerkvoorziening Ondersteuning staat in artikel 6 het volgende: **“Tijdelijke Stopzetting 1. Bij een voorziene onderbreking van de Maatwerkvoorziening Ondersteuning langer dan 1 ondersteuningsperiode, dient Dienstverlener dit te melden en kan betaling worden stopgezet”**.

U dient ook als dienstverlener de gemeente op de hoogte te stellen dat de cliënt langer dan 4 weken geen ondersteuning afneemt. Deze melding dient u te maken, zodra duidelijk is dat de cliënt gedurende minimaal 4 weken afwezig zal zijn.

Dit geldt ook als deze 4 weken in 2 verschillende CAK-periodes vallen.

Voor het doorgeven van deze onderbreking en, indien bekend, de datum van hervatting kunt u gebruik maken van het wijzigingsformulier van de desbetreffende gemeente. Het wijzigingsformulier kunt u door de cliënt laten ondertekenen of als dat niet lukt namens de organisatie onder vermelding van de naam en de functie van de ondertekenaar. Het formulier kunt u per post of mail aan de betreffende gemeente sturen.

Zodra wij het bericht hebben ontvangen, zal de onderbrekingsdatum en, indien bekend, de hervattingsdatum van het arrangement aan het CAK worden doorgegeven.

U kunt over deze periode geen declaratie indienen. Als de onderbreking achteraf wordt gemeld en er is over deze periode al een declaratie ingediend, dient dit met een creditfactuur gecorrigeerd te worden.

Als de datum waarop het arrangement weer kan worden ingezet nog niet bekend is, dan wordt het arrangement naar aanleiding van de melding stopgezet en ontvangt u hiervan een iWmo 301 bericht.

Zodra de cliënt de ondersteuning kan/wil hervatten, dient de cliënt contact op te nemen met de gemeente, waarna een nieuwe indicatie kan worden gesteld. U ontvangt hiervan dan een nieuw iWmo 301 bericht.

Optie b)

Bij tijdelijke en/of herhaaldelijke afwezigheid dient u de cliënt de mogelijkheid te bieden de ondersteuning op een ander moment in te halen. Bij een tijdelijke afwezigheid korter dan 4 weken, blijft het arrangement en daarmee uw mogelijkheid tot het declareren van het arrangement van kracht. De Eigen Bijdrage wordt ook onveranderd opgelegd.

Het inhalen van de ondersteuning zal in overleg met de cliënt binnen een redelijke termijn plaatsvinden.

Optie c)

Indien mogelijk kan de cliënt het gemiste ondersteuningsmoment inhalen.

Ook in deze situatie geldt dat u het volledige arrangement kunt declareren en cliënt de Eigen Bijdrage betaalt conform de geleverde uren.

22. Toezichthouder / calamiteitenprotocol

Conform de Wmo 2015 moet de dienstverlener bij de toezichthoudend ambtenaar (de GGD ZL) melding doen van iedere calamiteit die, en geweld dat bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden. Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.

Vanaf 1 december 2015 dient de dienstverlener iedere calamiteit die zich in de organisatie voordoet en gerelateerd is aan de Wmo 2015, te melden aan de toezichthouder (GGD ZL) en de gemeente.

Naar aanleiding van iedere melding zal de GGDZL onderzoek doen naar de situatie (wat is er gebeurd) en de oorza(a)k(en) (hoe heeft het kunnen gebeuren). Vervolgens stelt de GGDZL een rapport op met advies of en hoe de situatie verbeterd kan worden. De beschreven procedure is van toepassing voor de drie gemeenten in de Westelijke Mijnstreek.

Eerste stappen bij het melden van een calamiteit Wmo

Wat moet u melden?

Melden van een calamiteit

Definitie volgens de wet:

Een niet -beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt of de dood van een cliënt heeft geleid.

Melden van geweld bij de verstrekking van een voorziening

Definitie van geweld volgens de wet:

Seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of dagdeel in een accommodatie van een dienstverlener verblijft.

U meldt dus:

- a. iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
- b. geweld bij de verstrekking van een voorziening

Calamiteiten zijn onder meer en in ieder geval:

1. het overlijden van een cliënt;
2. het overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt;
3. ernstig en/of blijvend lichamelijk en psychisch letsel van een cliënt of van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt. Denk hierbij aan:
 - Botbreuken
 - Verbranding (tweede en derde graads)
 - Ziekenhuisopname
4. ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door en jegens cliënten
5. vermissing van een cliënt;
6. geweld bij verstrekking van een voorziening

inkoo

Waar en wanneer moet u melden?

Een calamiteit, misbruik of geweld meldt u op de dag zelf of de eerste werkdag erna voor 9.00 uur bij de GGD.

Hoe moet u een calamiteit, misbruik of geweld melden?

Een calamiteit, misbruik of geweld meldt u digitaal bij de GGD met het meldingsformulier calamiteiten. Dit formulieren is te vinden op de website van de GGD Zuid Limburg: www.ggdzl.nl/toezichtwmo

Eventuele vragen aan de GGD kunt u mailen naar thz@ggdzl.nl of bellen naar 045 8506609. Vragen aan de gemeente mailt u naar contractmanagementwm@sittard-geleen.nl

Wat gebeurt er nadat u gemeld heeft?

Na het digitaal melden ontvangt u van de GGD binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging. De GGD informeert ook de betreffende gemeente(n) over de melding van de calamiteit. Binnen 3 werkdagen neemt een toezichthouder van de GGD contact met u op en worden nadere afspraken gemaakt over het uit te voeren onderzoek.

Moet ik meewerken aan het onderzoek?

Ja, de toezichthouder van de GGD beoordeelt welk onderzoek uitgevoerd wordt en u bent verplicht om alle medewerking te verlenen.

In de Wmo 2015, artikel 3.4 eerste lid staat dat:

- De dienstverlener doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1, onverwijld melding van a) iedere calamiteit die heeft plaatsgevonden en b) geweld bij de verstrekking van een voorziening.

In het tweede lid staat vervolgens:

- De dienstverlener en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding als bedoeld in het eerste lid aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, voor zover deze voor het onderzoeken van de melding noodzakelijk zijn.

In het derde lid gaat dit verder:

- Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan de dienstverlener of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van de betrokkene verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten.

23. Verhuizen

Het uitgangspunt is dat de cliënt zelf verantwoordelijk is voor het doorgeven van wijzigingen in zijn persoonlijke situatie.

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

De maatwerkvoorziening ondersteuning wordt stopgezet per datum verhuizing (bij een verhuizing naar een gemeente buiten de Westelijk-Mijnstreek). Bij een verhuizing binnen de Westelijk-Mijnstreek nemen de gemeenten onderling contact op over eventuele overname van de indicatie.

De cliënt zal bij de gemeente waar hij naartoe verhuist melding moeten maken van zijn hulpvraag, hij dient hiervoor een nieuw meldingsformulier

waaruit een nieuwe aanvraag voor een maatwerkvoorziening ondersteuning kan voortkomen.

Insteek is dat de nieuwe gemeente de indicatie overneemt.

24. Vervoer

Uitgangspunten vervoerstoelage naar dagbestedingslocatie

- De dienstverlener is en blijft verantwoordelijk voor het vervoer aangezien hij verantwoordelijk is voor het totale arrangement van de cliënt en het vervoer valt onder het arrangement
- De cliënten het eventuele benodigde vervoer zo veel als mogelijk zelf organiseren (en gebruik maken van algemene of eigen vervoersmogelijkheden) al dan niet met gebruik van het sociale netwerk.
- Indien cliënten als gevolg van beperkingen niet in staat zijn zelfstandig te komen met of zonder vervoersmiddel en waarbij het netwerk de mogelijkheid niet heeft, bestaat er de mogelijkheid van een vervoerstoelage (conform tarieven). Het is aan de cliënt of namens de cliënt deze toeslag aan te vragen.
- De vervoerstoelage is een tegemoetkoming in de vervoerskosten, het is geen kostendekkend tarief omdat het vervoer onder het arrangement ondersteuning valt en de gemeente alleen een tegemoetkoming betaalt indien daartoe middels beschikking wordt besloten.
- Conform het contract voor de Omnibuzz kan voor vervoer naar de dagbestedingslocatie van de dienstverlener geen gebruik worden gemaakt van de Omnibuzz.
- Bij toekenning van de loperstoelage/rolstoeltoelage wordt nadrukkelijk gekeken naar de noodzakelijk structurele inzet van het vervoer door de aanbieder. Dit bepaalt of en welke loperstoelage toegekend wordt.
- Indien vanuit het sociale netwerk gedurende een langere periode dan 3 maanden het vervoer niet geleverd kan worden, kan de loperstoelage indien nodig herzien worden.
- De vervoerstoelage kan ingaande 01-01-2017 alleen toegekend worden bij:
 - o nieuwe cliënten
 - o verlengingen na afloop van de huidige indicatie,
 - o dusdanige wijzigingen van de situatie van de cliënt waardoor er sprake is van een structurele verandering van de ondersteuningsbehoefte

Er is een vervoerstegemoetkoming voor zowel lopers als mensen die gebonden zijn aan een rolstoel.

25. Wettelijke termijnen Wmo

Het college heeft maximaal 6 weken de tijd voor een zorgvuldig onderzoek. Pas na dit onderzoek kan een aanvraag gedaan worden voor een maatwerkvoorziening.

Het college geeft de beschikking binnen twee weken na ontvangst van de aanvraag. De cliënt kan binnen 6 weken tegen de beschikking bezwaar aantekenen.

De procedure is verder vastgelegd in de gemeentelijke Wmo verordening. Deze is te vinden op de websites van de individuele gemeenten.

26. Zorgweigeren en zorgbeëindiging

Zorgweigeren of eenzijdige zorgbeëindiging zijn ongewenste en uitzonderlijke situaties die kunnen voorkomen bij het verstrekken van maatwerkvoorzieningen aan cliënten binnen de Wmo. Ze komen alleen voor op grond van zwaarwegende redenen. Om zorgvuldig te kunnen handelen in situaties van zorgweigeren of zorgbeëindiging is dit protocol opgesteld. Het beschrijft een eenduidige procedure en geeft inzicht in de rechten en plichten van dienstverleners, cliënten en de gemeente ten aanzien van zorgweigeren en zorgbeëindiging. Het biedt een handleiding voor dienstverleners die te maken krijgen met dergelijke situaties. Dit protocol is gebaseerd op het protocol Zorgweigeren en Eenzijdige Zorgbeëindiging (Zorgkantoor Zorg en Zekerheid, 2013)

Achtergrond

Voor de dienstverlener geldt een inspanningsverplichting voor de levering van ondersteuning. De inspanningsverplichting is de contractuele verplichting van de dienstverlener om zich in te spannen om adequate zorg te leveren aan de cliënt. Dit omvat niet alleen de inspanningen binnen de eigen organisatie. Het organiseren van een passend ondersteuningsaanbod in de vorm van overbruggingsondersteuning of alternatieve ondersteuning bij een andere dienstverlener hoort daar ook bij, in het geval de dienstverlener van voorkeur geen mogelijkheden ziet om de cliënt zelf de benodigde ondersteuning te bieden.

In uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat een dienstverlener, ondanks zijn maximale inspanningsverplichting, geen mogelijkheden ziet tot het bieden van passende zorg (intern of extern). Indien dit voorkomt vóór de aanvang van het bieden van ondersteuning dan is er sprake van zorgweigeren. Het is ook mogelijk dat de dienstverlener op enig moment van mening is dat voortzetting van de geleverde ondersteuning niet langer verantwoord is, dan is sprake van eenzijdige zorgbeëindiging door de dienstverlener. Tenslotte kan de situatie optreden dat een cliënt niet langer tevreden is over de geboden ondersteuning en de geleverde ondersteuning bij die dienstverlener wenst te beëindigen, hier is sprake van zorgbeëindiging door de cliënt.

Onder zorgweigeren wordt verstaan 'het weigeren van ondersteuning of zorg voordat de zorglevering begonnen is'. De dienstverlener kan ondersteuning weigeren om de volgende redenen:

- De dienstverlener heeft zwaarwegende redenen op grond waarvan de ondersteuning in redelijkheid niet van de dienstverlener gevraagd kan worden, bijvoorbeeld op grond van eerdere ervaringen met de cliënt in de zorgverlening.
- De dienstverlener heeft een cliënt toegewezen gekregen met een ondersteuningsvraag waar de dienstverlener geen passend aanbod voor heeft en waardoor de dienstverlener niet de vereiste kwaliteit van ondersteuning kan leveren die past bij de ondersteuningsvraag.
- De dienstverlener heeft een cliënt toegewezen gekregen met uitzonderlijke complexe problematiek/ diagnostiek. Met het oog op de inspanningsverplichting om passende ondersteuning te leveren aan een toegewezen cliënt is ondersteuning weigeren op grond van complexe problematiek echter alleen mogelijk op basis van zwaarwegende redenen die verhinderen dat de dienstverlener de vereiste kwaliteit van ondersteuning kan leveren. De gemeente zal in dat geval toezien op de inspanningen die de dienstverlener heeft verricht om de casuïstiek te bespreken met andere disciplines en samen te werken met dienstverleners die specifieke expertise hebben op het gebied van de aanvullende ondersteuning bij de vraag van de cliënt.

Onder eenzijdige beëindiging door de dienstverlener wordt verstaan het eenzijdig stopzetten van de ingezette ondersteuning door de dienstverlener, zonder verzoek van de cliënt/vertegenwoordiger, terwijl de ondersteuningsbehoefte nog steeds bestaat. Dit stopzetten is alleen mogelijk bij zwaarwegende redenen en slechts onder bijzondere omstandigheden. Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn:

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de hulpverlener in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt, maar ook vanuit de handelwijze van familie van de cliënt.

- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie.
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener.
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de dienstverlener.

Onder zorgbeëindiging door de cliënt wordt verstaan het eenzijdig stopzetten van de ingezette ondersteuning door de cliënt, zonder verzoek van de dienstverlener, terwijl de ondersteuningsbehoefte nog steeds bestaat. Dit stopzetten is mogelijk als gevolg van verschillende redenen, bijvoorbeeld:

- De geleverde ondersteuning voldoet niet aan de ondersteuningsvraag.
- De cliënt voelt zich niet prettig bij de hulpverlener.
- Een verstoorde vertrouwensrelatie.

Alvorens over te gaan op zorgbeëindiging (zowel in het geval van beëindiging door cliënt als in het geval van beëindiging door dienstverlener), dient de dienstverlener zich tot het uiterste te hebben ingespannen om de cliënt van de afgesproken ondersteuning te voorzien. Deze inspanningen moet de dienstverlener zichtbaar kunnen maken aan de gemeente en de cliënt.

In de hierna genoemde procedure wordt beschreven welke stappen de gemeente verwacht van de dienstverlener in het geval van een voorgenomen zorgweigering of eenzijdige zorgbeëindiging door de dienstverlener of de cliënt.

De gemeente zal situaties waarin cliënten een melding doen van voorgenomen zorgbeëindiging of waarin dienstverleners een melding doen van zorgweigering of zorgbeëindiging altijd individueel beoordelen. Hierbij worden de uitgangspunten zoals beschreven in dit protocol gehanteerd.

Procedure zorgweigering

De procedure zorgweigering beschrijft welke stappen een dienstverlener moet zetten in het geval van een voorgenomen zorgweigering vóór aanvang van de zorglevering.

1. Verkenning naar passende zorg

De dienstverlener dient de mogelijkheden voor het leveren van ondersteuning binnen de eigen organisatie, het leveren van overbruggingszorg en het inschakelen van andere dienstverleners optimaal te verkennen. Onder optimale verkenning wordt verstaan dat meerdere mogelijkheden uitgebreid zijn overwogen. Mocht het leveren van ondersteuning door de eigen organisatie niet mogelijk zijn, dan dient de dienstverlener op zoek te gaan naar andere organisaties die mogelijk wel de kans zien de cliënt passende ondersteuning te geven.

2. Beschrijving en motivatie van de verkenning naar passende ondersteuning

De dienstverlener omschrijft en motiveert zorgvuldig welke stappen er zijn ondernomen om passende zorg aan de cliënt te leveren. Hierbij moet worden gedocumenteerd:

- Waarom het niet mogelijk is passende ondersteuning te bieden door de eigen instelling;
- Hoe en waar er is gezocht naar passende ondersteuning buiten de instelling;
- Welke alternatieven er zijn aangeboden aan de cliënt/vertegenwoordiger;
- Welke communicatie er met de cliënt/vertegenwoordiger heeft plaatsgevonden;
- Indien van toepassing: welke alternatieven er niet zijn geaccepteerd door de cliënt en waarom.

3. Melding van voorgenomen zorgweigering

Indien na zorgvuldige afweging nog steeds geen passende ondersteuning kan worden geleverd, stuurt de verantwoordelijke contactpersoon van de organisatie een verzoek tot goedkeuring van de zorgweigering aan Team Zorg van de gemeente. Onderdelen van dit verzoek zijn een situatiebeschrijving en het uitgebreide dossier met een beschrijving van de ondernomen acties (zie stap 2). De aanvraag dient per e-mail verzonden te worden aan wmo@sittard-geleen.nl of info@gemeentebeek.nl of info@gemeentestein.nl

De dienstverlener informeert de betreffende cliënt/vertegenwoordiger, met redenen omkleed, dat hij geen mogelijkheid ziet voor het bieden van passende ondersteuning en dat hij de gemeente van deze voorgenomen weigering op de hoogte zal stellen.

4. Beoordeling van verzoek tot weigering door de gemeente en de bijbehorende acties

De gemeente neemt contact op met de cliënt/vertegenwoordiger voor wederhoor.

Binnen vijf werkdagen na ontvangst beoordeelt de gemeente het verzoek tot zorgweigering. De gemeente zal de aanvraag toetsen op de gemaakte contractafspraken, het protocol, bestaande jurisprudentie en eventuele eerdere dossiervorming. Deze toetsing kan leiden tot één van de volgende uitspraken:

- *Goedkeuring van de aanvraag tot zorgweigering.*
Indien de gemeente zich na toetsing van de motivatie kan vinden in de zorgweigering, zal dit door de gemeente worden teruggekoppeld aan de zorgdienstverlener. De dienstverlener zal de cliënt/vertegenwoordiger op de hoogte stellen van de goedkeuring van de zorgweigering. De gemeente zal de cliënt/vertegenwoordiger z.s.m. benaderen om af te stemmen welke vervolgstappen moeten worden ondernomen en welke rol de gemeente daarin kan spelen. Bij de gemeente wordt het schriftelijke dossier bijgehouden.
- *Afwijzing van de aanvraag tot zorgweigering.*
Indien de gemeente van mening is dat de ondersteuning op grond van de aangegeven motivatie niet kan worden geweigerd, zal zij z.s.m. contact opnemen met de dienstverlener over de verder te ondernemen acties en het maken van vervolgafspraken. De afwijzing van de aanvraag tot zorgweigering wordt tevens schriftelijk bevestigd. De dienstverlener zal contact opnemen met de cliënt/vertegenwoordiger om de voortzetting van de ondersteuning te bespreken.
Het ongegrond weigeren van zorg wordt gezien als in strijd met de deelovereenkomst.
- *Aanvullende informatie of acties zijn gewenst.*
De gemeente kan contact opnemen met de cliënt/vertegenwoordiger of de dienstverlener om aanvullende informatie op te vragen over de situatie. De gemeente kan ook voorstellen om een bemiddelingsgesprek aan te gaan tussen dienstverlener en cliënt om mogelijke belemmeringen in kaart te brengen en op te lossen. De dienstverlener stelt de cliënt/vertegenwoordiger op de hoogte van de status van het verzoek tot zorgweigering.

De dienstverlener kan bezwaar maken tegen het besluit van de gemeente. De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt 6 weken na de formele beslissing.

Partijen treden niet in de publiciteit met betrekking tot zorgweigering en zorgbeëindiging zonder elkaar daarover vooraf te informeren.

Procedure zorgbeëindiging door de dienstverlener

De procedure zorgbeëindiging door de dienstverlener beschrijft welke stappen een dienstverlener moet nemen in het geval van een voorgenomen beëindiging van zorg door de dienstverlener (tijdens de levering van de zorg/ondersteuning).

1. Maatregelen voorafgaand aan verzoek tot zorgbeëindiging

Bij inzet van ondersteuning door een dienstverlener worden in de zorgovereenkomst de rechten en plichten van de dienstverlener en de cliënt vermeld. Een dienstverlener kan de cliënt, in ongewenste situaties, herinneren aan de voorwaarden van de overeenkomst die omschrijven waaraan de cliënt moet voldoen om ondersteuning te krijgen. Voor overgegaan kan worden tot het indienen van een verzoek tot eenzijdige zorgbeëindiging bij de gemeente, dient een aantal stappen te zijn ondernomen die zorgvuldig gedocumenteerd dienen te worden.

- a. *Verkennen van de mogelijkheden tot verbetering van de situatie en het wijzen op de consequenties*

De dienstverlener dient de cliënt/vertegenwoordiger aan te spreken op de situatie. De cliënt/vertegenwoordiger dient herhaaldelijk gewaarschuwd te worden, zowel mondeling als schriftelijk. De redenen en knelpunten dienen duidelijk gecommuniceerd te worden naar de cliënt/vertegenwoordiger.

Het is van belang duidelijk te communiceren naar de cliënt wat de consequenties zijn van de situatie. Daarbij moet ook gewezen worden op de uiterste consequentie van het gedrag, namelijk het beëindigen van de ondersteuningsovereenkomst.

Ook dient de dienstverlener met de cliënt/vertegenwoordiger te bespreken hoe de situatie veranderd kan worden. Dit kan bijvoorbeeld plaatsvinden in een gesprek of er kunnen afspraken gemaakt worden waarmee de cliënt nog een tweede kans verdient.

Alle genomen maatregelen moeten door de dienstverlener gedocumenteerd worden in het dossier van de cliënt. Hieruit moet duidelijk worden wat er naar de cliënt/vertegenwoordiger toe is gecommuniceerd, op welke wijze en door wie.

b. Verkennen van alternatieven binnen de eigen organisatie

De dienstverlener stelt de behandelende hulpverlener en andere betrokken hulpverleners en de eventuele vertegenwoordiger op de hoogte van de problematiek en bespreekt alternatieve oplossingen. Mogelijkheden zijn onder andere het inzetten van alternatieve vormen van ondersteuning (gericht op het bereiken van dezelfde resultaten en doelen) of inzet van andere hulpverleners. Uit het dossier moet blijken welke inspanningen de dienstverlener heeft verricht om de casuïstiek te bespreken en welke communicatie heeft plaatsgevonden m.b.t. cliënt/diens vertegenwoordiger.

c. Verkennen van alternatieven buiten de eigen organisatie

De dienstverlener dient ervoor zorg te dragen dat de reeds aangevragen ondersteuning wordt voortgezet of overgedragen totdat er een definitieve oplossing gevonden is. Mochten er geen mogelijkheden zijn om de cliënt passende ondersteuning te bieden binnen de eigen organisatie, dan dient de dienstverlener op zoek te gaan naar passende ondersteuning buiten de eigen organisatie. De afdeling Wmo van de gemeente kan de dienstverlener eventueel adviseren bij het vinden van een andere instelling die meer gepaste ondersteuning kan leveren aan de cliënt. De dienstverlener blijft hiervoor echter zelf verantwoordelijk en regelt zelf de overdracht naar een andere organisatie.

d. Laatste waarschuwing

Indien de ongewenste situatie, ondanks meerdere waarschuwingen, blijft bestaan dient er een laatste brief te worden verstuurd waarin de zorgdienstverlener de cliënt/vertegenwoordiger schriftelijk verzoekt mee te werken en te voldoen aan de voorwaarden waaronder de ondersteuning kan worden voortgezet. Ook worden de consequenties van het niet voldoen aan de voorwaarden beschreven. Er wordt een duidelijke termijn gesteld waarbinnen de situatie verbeterd moet zijn. De dienstverlener meldt de situatie zo vroeg als mogelijk bij het Team Zorg van de gemeente.

2. Indienen van een verzoek tot eenzijdige zorgbeëindiging bij de gemeente

Indien de situatie na uiterste inspanning van de dienstverlener nog steeds niet is opgelost en er geen passende ondersteuning buiten de organisatie gevonden is, kan de contactpersoon van de organisatie een verzoek tot zorgbeëindiging indienen bij Team Zorg van de gemeente. In dit verzoek zijn een situatiebeschrijving en het uitgebreide dossier met een beschrijving van de ondernomen acties (zie stap 1) opgenomen. De aanvraag dient per e-mail verzonden te worden aan wmo@sittard-geleen.nl of info@gemeentebEEK.nl of info@gemeentestein.nl

Aan het verzoek dient een voorstel toegevoegd te worden waarin beschreven staat hoe de continuïteit van de ondersteuning is geregeld totdat een beslissing is genomen door de gemeente. De dienstverlener blijft daarbij verantwoordelijk voor de uitvoering van de ondersteuning totdat eventueel overdracht heeft plaatsgevonden naar een andere dienstverlener.

De dienstverlener dient de cliënt/vertegenwoordiger schriftelijk te informeren over deze aanvraag bij de gemeente.

3. De gemeente beoordeelt de voorgenomen eenzijdige zorgbeëindiging binnen vijf werkdagen en de bijbehorende acties worden genomen

De gemeente neemt contact op met de cliënt/vertegenwoordiger voor wederhoor.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst beoordeelt de gemeente het verzoek tot beëindiging en neemt zij een besluit. In de besluitvorming wordt het belang van de cliënt afgewogen tegen de belangen van andere cliënten en wordt meegenomen of het gedrag van de cliënt niet (mede) wordt veroorzaakt door de aandoening van de cliënt. De gemeente zal de aanvraag toetsen op de gemaakte contractafspraken, het protocol, bestaande jurisprudentie en eventuele eerdere dossiervorming. Deze toetsing kan leiden tot één van de volgende uitspraken:

- *Goedkeuring van de aanvraag tot beëindiging van ondersteuning*
Indien de gemeente zich na toetsing van de motivatie kan vinden in de eenzijdige beëindiging van ondersteuning, zal dit door de gemeente schriftelijk worden teruggekoppeld aan de dienstverlener. De dienstverlener zal de cliënt op de hoogte stellen van de goedkeuring van de beëindiging. Team Zorg van de gemeente zal de cliënt/vertegenwoordiger z.s.m. benaderen om af te stemmen welke vervolgstappen moeten worden ondernomen en welke rol de gemeente daarin kan spelen. Binnen de gemeente worden deze acties bijgehouden in het dossier van de cliënt.
- *Afwijzing van de aanvraag tot beëindiging van ondersteuning*
Indien de gemeente van mening is dat de ondersteuning op grond van de aangegeven motivatie niet kan worden geweigerd, zal zij z.s.m. schriftelijk contact opnemen met de dienstverlener over de verder te ondernemen acties en het maken van vervolgafspraken. De dienstverlener zal contact opnemen met de cliënt/vertegenwoordiger om de voortzetting van de ondersteuning te bespreken.
Het ongegrond beëindigen van de ondersteuning wordt gezien als handelen in strijd met de deelopereenkomst.
- *Aanvullende informatie of acties zijn gewenst*
De gemeente kan contact opnemen met de cliënt of zorgdienstverlener om aanvullende informatie op te vragen over de situatie. De gemeente kan ook voorstellen om een bemiddelingsgesprek aan te gaan tussen dienstverlener en cliënt/vertegenwoordiger om mogelijke belemmeringen in kaart te brengen en op te lossen. De dienstverlener stelt de cliënt/vertegenwoordiger op de hoogte van de status van het verzoek tot zorgbeëindiging.

De dienstverlener kan bezwaar maken tegen het besluit van de gemeente. De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt zes weken na de formele beslissing.

Partijen treden niet in de publiciteit met betrekking tot beëindiging van ondersteuning zonder elkaar daarover vooraf te informeren.

Procedure zorgbeëindiging door de cliënt

De hier genoemde procedure beschrijft welke stappen de gemeente verwacht van een cliënt in het geval van een voorgenomen beëindiging van ondersteuning door de cliënt.

Een cliënt kan eenzijdig opzeggen door middel van schriftelijke berichtgeving naar de gemeente. De zorgbeëindiging kan doorgegeven worden via het wijzings-/ beëindigingsformulier. Cliënten hebben de mogelijkheid om van dienstverlener te wisselen. Hiervoor geldt een opzegtermijn van één maand, welke ingaat per de eerste van de volgende maand. De cliënt/dienstverlener dient de gemeente te informeren welke dienstverlener toekomstig gewenst is. De gemeente zal vervolgens een opdracht verstrekken aan de toekomstige dienstverlener.

Invullen door gemeente:

- Datum ontvangst: _____
- Cliëntnummer: _____
- Werkproces nummer: _____
- Behandelend consulent: _____

Spoedmelding Wmo

Dit formulier kan door zorgaanbieders (zorg in natura) worden gebruikt in geval van een spoedsituatie waarbij de reguliere meldingsprocedure bij de gemeente niet kan worden afgewacht en acuut zorg en ondersteuning geboden dient te worden.

In geval van een spoedmelding kan de zorgaanbieder naar eigen inzicht direct zorg bieden gedurende 8 weken. De ingezette zorg dient vertaald te kunnen worden naar een arrangement, zoals deze door gemeenten in de westelijke mijnstreek worden geïndiceerd. Gedurende de genoemde 8 weken zal gemeente Sittard-Geleen haar reguliere onderzoek uitvoeren en de ondersteuningsbehoefte voor de langere termijn vaststellen.

Voor de voorwaarden van een spoedmelding verwijzen wij naar hoofdstuk 18 van het werkafspraken boek. Het gebruik van een spoedmelding is voorbehouden aan zorgaanbieders welke onder contract staan bij gemeente Sittard-Geleen.

Cliëntgegevens

Naam		
Voorletters		
Geslacht		
Geboortedatum		Sofinummer / BSN:
Burgerlijke staat		
Partnernaam		

Woonadres

Straat/huisnummer:	
Postcode/woonplaats:	
Telefoonnummer:	

Gegevens Melder

Naam:	
Zorgaanbieder:	
Functie:	
Telefoonnummer:	
e-mail:	

Reden Spoedmelding

- | | |
|---|--|
| ☐ Bestaand risico op lichamelijk en/of geestelijk letsel cliënt. | ☐ Acute overbelasting of wegvallen mantelzorger |
| ☐ Acuut gevaar voor mensen in (directe) omgeving van cliënt | ☐ Niet planbaar ontslag vanuit opname of opvang |
| ☐ Ter voorkoming opname | ☐ Anders nl: |

Toelichting

--

Is aanwezigheid zorgaanbieder vereist bij gesprek gemeente ?

☐ Ja

☐ Nee

Verwachte inzet / Arrangement

Startdatum Ondersteuning

Ondertekening Melder

Ondertekening cliënt (indien mogelijk)

Bij het indienen van een melding dient de cliënt zich te legitimeren. Wij adviseren daarom om een kopie van het paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs bij dit formulier te voegen. Het is ook mogelijk dat de cliënt zich tijdens het gesprek met de Wmo-consulent legitimeert, een kopie is dan niet nodig. De Wmo-consulent zal de gegevens van het getoonde persoonsdocument dan hieronder invullen.

Invullen door gemeente:

☐ legitimatie getoond

- Aard document: _____
- Nummer: _____
- Vervaldatum: _____
- Medewerker: _____

Paraaf medewerker: