



**Begeleiding, Groepsbegeleiding, Bereikbaarheid en beschikbaarheid,  
Intramuraal wonen, Kortdurend verblijf.**



**Gemeente Stein**



**Versie 1. d.d. 1-1-2022**

**Wijzingsbeheer**

Datum	Versie	Bewerker	Wijzigingen

## Inhoud

1.	Inleiding .....	7
2.	Aanvullende producten .....	8
3.	Acceptatieplicht.....	8
4.	Afstemming .....	9
5.	Basisprincipes .....	9
6.	Calamiteiten melden .....	10
7.	Casusregie.....	10
8.	Client veiligheid, Signalering en Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling .....	11
9.	Continuïteit.....	12
10.	Contactpersonen gemeenten .....	12
10.1	Gemeente Stein .....	12
10.2	Gemeente Beek.....	13
10.3	Gemeente Sittard-Geleen .....	14
10.4	Inkoop, contractmanagement en leveranciersmanagement .....	15
11.	Declaraties .....	16
12.	Escalatieladder .....	17
13.	Evaluatie op cliëtniveau .....	17
13.1.	Onderwerpen evaluatie .....	18
14.	IWmo berichten.....	19
15.	Kwaliteitscriteria .....	20
15.1	Klachtenregeling.....	20
15.2	Melding Incidenten - Intern meldsysteem incidenten/bijna incidenten .....	21
15.3	Professionals/ inzet personeel .....	21
15.4	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).....	23
16.	Onderaanneming.....	24
17.	Onderbreking Dienstverlening .....	25
18.	Ondersteuningsplan .....	25
19.	Ontwikkelagenda.....	27
20.	Programma van eisen Productvorm Begeleiding .....	28
21.	1 Algemeen.....	28
21.2.	Indicatieprofielen .....	29

21.2.1. Profielen Ontwikkeling.....	30
21.2.1.a <i>Begeleiding Basis en niveau professional</i> .....	30
21.2.1.b <i>Begeleiding Basis Plus en niveau professional</i> .....	30
21.2.1.c <i>Begeleiding Specialistisch en niveau professional</i> .....	31
21.2.2. Profielen Stabiliteit en behoud .....	31
21.2.2.a <i>Begeleiding Basis en niveau professional</i> .....	32
21.2.2.b <i>Begeleiding Basis Plus en niveau professional</i> .....	32
21.2.2.1.c <i>Begeleiding Specialistisch en niveau professional</i> .....	33
21.3 (niet) Cliëntgebonden tijd, directe – indirecte Cliëntgebonden tijd.....	33
21.4. Begeleiding in combinatie met wonen in woning van de Dienstverlener (niet zijnde de Productvorm Intramuraal Wonen).....	34
21.5 Afschaling begeleiding o.a. door innovatie – Wlz.....	35
22. Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding .....	35
22.1 Algemeen .....	36
22.2. Indicatieprofielen.....	37
22.2.1. Groepsbegeleiding Ontwikkeling .....	37
22.2.1.a Opleidingsniveau, groepsbegeleiding ontwikkeling.....	37
22.2.2 Groepsbegeleiding Stabiliteit en behoud.....	38
22.3. (Niet) Cliëntgebonden tijd, directe – indirecte Cliëntgebonden tijd .....	40
22.3. 1. Inzet groepsbegeleiding tijdens vakantieperiodes en officiële feestdagen.....	41
22.4. Aantal cliënten per begeleider .....	41
22.6. Locatie .....	42
22.7. Maaltijden .....	43
23. Programma van eisen Productvorm Bereikbaarheid en beschikbaarheid.....	43
23.1. Algemeen.....	43
23. 2. Bereikbaarheid en beschikbaarheid: Basis.....	44
23.3. Bereikbaarheid en beschikbaarheid: Intensief.....	45
23.4. Eisen aan Professionals .....	45
23.5. Crisisplan .....	46
23.6. Triagechecklist.....	47
24. Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen.....	47
24.1. Algemeen .....	47
24.2. Afstemming op Cliënt- algemeen.....	48

24.2.1. Acceptatieplicht .....	48
24.2.2 Herplaatsing onhoudbare situaties.....	48
24.2.3. Voorkomen overlast.....	49
24.2.4. Risico-inventarisatie .....	49
24.3. Eisen aan locatie .....	49
24.5. Eisen aan professional.....	51
24.6. Declarati .....	51
25. Programma van eisen Productvorm Kortdurend verblijf .....	52
25.1 Algemeen .....	52
25.2. Voorliggende voorzieningen .....	53
25.3. Reserveren van logeerszorg.....	54
25.4. Eisen aan de professional.....	54
25.5 Locatie .....	55
26. Spoedzorg.....	57
26.1. Criteria.....	57
27. Tarieven en indexering.....	59
Bijlage 1. Aanmeldformulier Regieteam Westelijke mijnstreek .....	61
Bijlage 2 Facturatieprotocol Wmo 2022 begeleiding.....	64
Bijlage 3 Escalatieladder (zie ook bijlage 3 Uitvoeringsvoorwaarden) .....	66
Bijlage 4: KPI.....	72
Bijlage 5. Zorg beëindigingsprocedure.....	73
Procedure zorgbeëindiging door de Dienstverlener .....	73
Bijlage 5 spoed drie gemeenten .....	77

## 1. Inleiding

De drie samenwerkende gemeenten, Beek, Stein en Sittard-Geleen hebben in het kader van de aanbesteding 2022 nieuwe overeenkomsten afgesloten met verschillende Dienstverleners. De overeenkomsten hebben betrekking op Begeleiding, Groepsbegeleiding, Bereikbaarheid en beschikbaarheid, Intramuraal wonen en Kortdurend verblijf.

Voor u ligt het Werkafsprakenboek. Dit document is een praktische uitwerking van deze overeenkomsten, die gelden vanaf 1 januari 2022. Het Werkafsprakenboek verwijst naar een aantal documenten:

- Algemeen programma van eisen
- Uitvoeringsvoorwaarden
- Programma van eisen productvorm Begeleiding
- Productomschrijving Begeleiding
- Programma van eisen productvorm Groepsbegeleiding
- Productbeschrijving Groepsbegeleiding
- Programma van eisen productvorm Bereikbaarheid en beschikbaarheid
- Productbeschrijving Bereikbaarheid en beschikbaarheid
- Programma van eisen productvorm Intramuraal wonen
- Productbeschrijving Intramuraal wonen,
- Programma van Productbeschrijving Kortdurend verblijf
- Productbeschrijving Kortdurend verblijf
- Normenkader Wmo- begeleiding en groepsbegeleiding van HHM.

Deze documenten zijn en blijven leidend in de afspraken tussen de gemeenten en Dienstverleners.

Het Werkafsprakenboek is een dynamisch document dat door 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 en met toestemming van de samenwerkende gemeenten.

## 2. Aanvullende producten

Dienstverlener is niet gerechtigd om een aanvullende bijdrage te vragen aan Cliënt ter dekking van kosten voor de geleverde Dienstverlening of anderszins, met uitzondering van hetgeen hierover in het Programma van eisen per Product is opgenomen of indien Opdrachtgever hier vooraf schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

Dienstverlener informeert Cliënt over een aanvullende bijdrage op een zodanige begrijpelijke wijze dat de Cliënt een weloverwogen beslissing kan nemen. De Client heeft daarbij de uitdrukkelijke keuze om al dan niet van het desbetreffende product gebruik te maken.

Dienstverlener zorgt voor duidelijke en eenvoudig raadpleegbare informatie over de aanvullende producten waar de Cliënt een vergoeding aan Dienstverlener voor moet betalen. Opdrachtgever heeft in dit verband geen enkele verplichting tegenover Dienstverlener noch de Cliënt.

Dienstverlener is niet gerechtigd een bijdrage te betalen aan Cliënt voor deelname aan haar Producten, tenzij hier vooraf door Opdrachtgever toestemming voor is verleend.

*Uitvoeringsvoorwaarden, artikel 21: Aanvullende producten, pag. 15*

## 3. Acceptatieplicht

De Dienstverlener kan de dienstverlening aan Cliënt alleen weigeren als er zwaarwegende redenen bestaan op grond waarvan (voortzetting van) de Dienstverlening in redelijkheid niet van Dienstverlener kan worden verlangd. Aanvullende (specifieke) eisen t.a.v. de acceptatieplicht zijn beschreven bij de specifieke Productvormen of Producten, waarvoor verwezen wordt naar de bijhorende documenten.

Onder zwaarwegende redenen wordt in ieder geval verstaan geweld door Cliënt richting of ernstige bedreiging door Cliënt van Professionals die door Dienstverlener worden ingezet voor de opdracht. Als hiervan sprake is dient Dienstverlener dit per direct te melden bij de contactpersoon van Contractmanagement van Opdrachtgever. De procedure genoemd in artikel 1 lid 4 2<sup>e</sup> alinea van de Uitvoeringsvoorwaarden is overeenkomstig van toepassing, namelijk:

De Dienstverlener dient per direct te zorgen voor een passend alternatief bij een andere door Opdrachtgever gecontracteerde Dienstverlener. Alle Dienstverleners hebben hierin een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Als geen passend alternatief bij een andere gecontracteerde Dienstverlener wordt gevonden, blijft Dienstverlener verantwoordelijk voor het verlenen van kwalitatieve en verantwoorde alternatieve dienstverlening, totdat er een andere Dienstverlener is gevonden. De uitwerking van de eenzijdige beëindiging door de dienstverlener is uitgewerkt in de bijlage.<sup>1</sup>

*Algemeen programma van eisen, eis 13: Acceptatieplicht, pag. 7*

---

<sup>1</sup> Bijlage 5 Uitwerking eenzijdige beëindiging door dienstverlener



#### 4. Afstemming

De aangeboden Dienstverlening dient afgestemd te worden op andere vormen van geboden hulp en begeleiding, waarbij korte lijnen en persoonlijk contact belangrijk zijn.

De Dienstverlener sluit aan bij het uitgangspunt om zoveel mogelijk integraal te werken. Als een ondersteuningsplan al aanwezig is op grond van eerdere of andere toegewezen begeleiding of hulp (ook niet Wmo) sluiten nieuwe ondersteuningsplannen aan op dit plan. Met Cliënt worden deze plannen besproken en dit wordt afgestemd met de Toegang.

De afspraken (schriftelijk/digitaal) die zijn gemaakt in het kader van de onderlinge afstemming, waaronder overdracht zijn vastgelegd. Deze zijn bekend bij Cliënt en zijn/haar Netwerk. De afspraken in het kader van de onderlinge afstemming worden regelmatig besproken met Cliënt en het Netwerk en zo nodig bijgesteld.

*Algemeen programma van eisen, eis 5: Afstemming, pag. 5-6.*

In eis 4 van het Algemeen programma van eisen wordt de evaluatie toegelicht.

*Algemeen programma van eisen, eis 4: Evaluatie, pagina 4.*

#### 5. Basisprincipes

De Dienstverlener bevestigt de volgende principes en zet bij de Dienstverlening proactief in op deze principes:

1. "Doen wat nodig is betekent: Zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig, tijdelijk waar kan en langdurig waar moet". Er wordt waar mogelijk ingezet op: het verkorten van de begeleidingsduur, het verminderen van het aantal begeleidingsuren, het afbouwen van begeleiding naar voorliggende en algemene voorzieningen en/of inzet van het sociaal netwerk, het afschalen van specialistische vormen van begeleiding naar basisvormen van begeleiding, het afschalen van individuele vormen van begeleiding naar begeleiding in een groep.
2. Het verbreden en ondersteunen van het eigen netwerk wordt als 1<sup>ste</sup> ingezet, waarna het voorliggend veld als 2<sup>ste</sup> ingezet wordt, alvorens naar de mogelijkheden van Wmo begeleiding wordt gekeken.
3. Bijdragen aan een integrale, evt. wijkgerichte en/of multidisciplinaire dienstverlening met als doel het leveren van betere of goedkopere diensten, waarbij te allen tijde wordt voldaan aan de kwaliteitseisen zoals vastgelegd in de Overeenkomst van opdracht.

*Algemeen programma van eisen, eis 1: Basisprincipes, pag. 3*

## 6. Calamiteiten melden

Dienstverlener draagt zorg voor een adequaat toezicht op uitvoering van de Dienstverlening, welke onder zijn verantwoordelijkheid worden uitgevoerd.

De Opdrachtgever heeft de GGD Zuid Limburg aangewezen als toezichthouder calamiteiten. Dienstverlener is verplicht om calamiteiten, misbruik of geweld binnen drie werkdagen na de gebeurtenis te melden bij de GGD Zuid Limburg. Bij de melding dient Dienstverlener het Protocol calamiteitentoezicht te volgen.

Het meldprotocol Wmo calamiteit, misbruik of geweld GGD Zuid Limburg-Wmo toezicht is te vinden op:

[https://www.ggdzl.nl/fileadmin/files/ggdzl/Documenten/Meldprotocol\\_GGDZL\\_calamiteiten\\_Wmo\\_Toezicht\\_2018.pdf](https://www.ggdzl.nl/fileadmin/files/ggdzl/Documenten/Meldprotocol_GGDZL_calamiteiten_Wmo_Toezicht_2018.pdf)

Verder doet Dienstverlener melding bij Opdrachtgever van:

- a. (Potentieel) schadelijke impact op het stelsel van zorg en hulpverlening en/of;
- b. (Potentiële) verstoring van de Openbare Orde & Veiligheid en maatschappelijke onrust waarbij reguliere processen niet volstaan om de negatieve impact te beheersen;
- c. (Vermoedens van) zorgfraude.

(Vermoedens) van zorgfraude dienen te worden gemeld via het Meldpunt fraude Wmo via het-e-mailadres: [ampfwmo@sittard-geleen.nl](mailto:ampfwmo@sittard-geleen.nl)

Bij de bovenstaande meldingen dient Dienstverlener de gegevens te verstrekken die voor het onderzoek van de melding nodig zijn. Indien nodig maken Dienstverlener en Opdrachtgever afspraken over het informeren van direct betrokkenen, andere overheidsdiensten, of andere professionals, bindende afspraken over informatie richting pers en media en het verstrekken van informatie aan politiek verantwoordelijken.

De termijn waarbinnen de melding moet plaats vinden moet passend zijn bij de ernst van de situatie.

*Algemeen programma van eisen, eis 17: Calamiteiten, pag. 8-9*

## 7. Casusregie

In het geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt. In eerste aanleg is Cliënt (samen met zijn Netwerk) zelf regisseur van zijn zorg. Als dit niet mogelijk kan een beroep worden gedaan op onafhankelijke Cliëntondersteuning

Als ook dit onvoldoende is kan de Toegang (na bespreking in het Regieteam<sup>2</sup>) indiceren dat Dienstverlener de regie overneemt. Indien nodig kan de Toegang een gemeentelijke casusregisseur 18+ aanwijzen. De regisseur dient toegang te krijgen tot de noodzakelijke gegevens om de casusregie uit te kunnen voeren. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacyregels.

*Algemeen programma van eisen, eis 6: Casusregie, pag. 6*

## **8. Client veiligheid, Signalering en Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling**

### **a. Signalering**

De Dienstverlener heeft een actieve signaleringsfunctie ten aanzien van de gezondheidssituatie, de sociale omgeving, de leefomstandigheden én veiligheid van de Cliënt. De Dienstverlener neemt zo nodig contact op met de Toegang of een andere relevante partij. Van de Dienstverlener wordt verwacht dat alle in te zetten medewerkers in staat zijn deze signalerende taak, gericht op de keten van zorg en begeleiding in het gehele verzorgingsgebied, uit te voeren en hun signalering binnen hun organisatie neer te leggen.

*Algemeen programma van eisen, eis 5: Integraal werken, pag. 5-6*

### **b. Veiligheid client**

In het kader van de geboden Dienstverlening wordt de veiligheid van de Cliënt gewaarborgd.

Opdrachtgever verwacht hierin een actieve en professionele basishouding van de Dienstverlener:

- Hij dient zich te allen tijde af te vragen: "Is het hier veilig voor de Cliënt? Welke risico's zijn er voor de Cliënt? Hoe kan ik die voor de Cliënt voorkomen?"
- Dienstverlener anticipeert op risicofactoren en handelt in belang van de Cliënt wanneer eerste signalen zich ontwikkelen van problemen bij Cliënt. Dienstverlener past de Dienstverlening aan of neemt contact op met Opdrachtgever of andere hulpverleners als daar actie nodig is.
- Eventuele veiligheidsrisico's worden direct besproken met Opdrachtgever en maken onderdeel uit van het gesprek met de Toegang en algemene monitoring.

*Algemeen programma van eisen, eis 7: Veiligheid client, pag. 6*

### **c. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

Dienstverlener ontwikkelt en gebruikt binnen de organisatie een meldcode (inclusief afwegingskader) volgens de eisen van de Wet Verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Dit betekent dat er een meldcode moet zijn en dat deze geïmplementeerd is. Er wordt gewerkt volgens de meldcode en de kennis en het gebruik van de meldcode wordt in de organisatie bevorderd. De Dienstverlener voert altijd de (kind)check van de meldcode uit in het geval dat de ingezette Professional vermoedt dat de

---

<sup>2</sup> Bijlage 1: aanmeldformulier Regieteam.

situatie van Cliënt mogelijk risico's oplevert voor kinderen die van hem afhankelijk zijn.  
*Algemeen programma van eisen, eis 8: Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, pag. 6*

## 9. Continuïteit

De continuïteit van de geboden Dienstverlening is gewaarborgd. Hiervoor wordt verwezen naar artikel 18 van de Uitvoeringsvoorwaarden.

*Uitvoeringsvoorwaarden, artikel 18: continuïteit van de dienstverlener, pag. 14*

## 10. Contactpersonen gemeenten

### 10.1 Gemeente Stein

<b>Gegevens gemeente</b>	
Algemeen telefoonnummer	046-435 93 93
Algemeen emailadres	info@gemeentestein.nl
Website	www.gemeentestein.nl
Gemeentecode	971
<b>Bezoekadres</b>	
Adres gemeente	Stadhouderslaan 200
Postcode en plaats	6171 KP Stein
<b>Postadres</b>	
Adres	Postbus 15
Postcode en plaats	6170 AA Stein
<b>Contactpersoon m.b.t. bestaand contract/kwaliteit/bedrijfsvoering</b>	
Naam	Michael Kalthoff en Britt Stoks
Emailadres	<a href="mailto:Michael.Kalthoff@gemeentestein.nl">Michael.Kalthoff@gemeentestein.nl</a> <a href="mailto:Britt.Stoks@gemeentestein.nl">Britt.Stoks@gemeentestein.nl</a>
Telefoonnummer	046-435 93 93

<b>Contactpersoon m.b.t. zorg (inhoudelijk)</b>	
Naam	Amanda Lipsch
Emailadres	<a href="mailto:Amanda.Lipsch@gemeentestein.nl">Amanda.Lipsch@gemeentestein.nl</a>
Telefoonnummer	046-435 92 94
<b>Contactpersoon m.b.t. facturering en automatisering</b>	
Naam	Gemmie Claassens
Emailadres	<a href="mailto:Gemmie.Claassens@gemeentestein.nl">Gemmie.Claassens@gemeentestein.nl</a>
Telefoonnummer	046-435 93 38

## 10.2 Gemeente Beek

<b>Gegevens gemeente</b>	
Algemeen telefoonnummer	046-438 92 22
Algemeen emailadres	<a href="mailto:info@gemeentebeek.nl">info@gemeentebeek.nl</a>
Website	<a href="http://www.gemeentebeek.nl">www.gemeentebeek.nl</a>
Gemeentecode	680888
<b>Bezoekadres</b>	
Adres gemeente	Raadhuisstraat 9
Postcode en plaats	6191 KA Beek
<b>Postadres</b>	
Adres	Postbus 20
Postcode en plaats	6190 AA Beek
<b>Contactpersoon m.b.t. bestaand contract/kwaliteit/bedrijfsvoering</b>	
Contract/bedrijfsvoering	Suzy Dassen
Emailadres	<a href="mailto:suzy.dassen@gemeentebeek.nl">suzy.dassen@gemeentebeek.nl</a>
Telefoonnummer	06-50002549

Kwaliteit	Paul Renders
Emailadres	<a href="mailto:paul.renders@gemeentebeek.nl">paul.renders@gemeentebeek.nl</a>
Telefoonnummer	06-50002503
<b>Contactpersoon m.b.t. zorg (inhoudelijk)</b>	
Naam	Casemanagers
Emailadres	<a href="mailto:WMO@gemeentebeek.nl">WMO@gemeentebeek.nl</a>
<b>Contactpersoon m.b.t. facturering &amp; automatisering</b>	
Naam	Kristian Rademakers
Emailadres	<a href="mailto:kristian.rademakers@gemeentebeek.nl">kristian.rademakers@gemeentebeek.nl</a>
Telefoonnummer	06-50002546
Naam	Procesondersteuners
Emailadres	<a href="mailto:wmojeugd@gemeentebeek.nl">wmojeugd@gemeentebeek.nl</a>

### 10.3 Gemeente Sittard-Geleen

<b>Gegevens gemeente</b>	
Algemeen telefoonnummer	Team Zorg: 14-046
Algemeen emailadres	<a href="mailto:wmo@sittard-geleen.nl">wmo@sittard-geleen.nl</a>
Website	<a href="http://www.sittard-geleen.nl">www.sittard-geleen.nl</a>
Gemeentecode	1883
<b>Bezoekadres</b>	
Adres gemeente	Stadhuis Geleen, Markt 1
Postcode en plaats	6161GE Geleen
<b>Postadres</b>	
Adres	Postbus 18
Postcode en plaats	6130 AA Sittard

<b>Contactpersoon m.b.t. bestaand contract/kwaliteit/bedrijfsvoering</b>	
Naam	Vivian van Golde/ Franck Bodelier/ Maartje Huskens
Emailadres	<a href="mailto:contractmanagementwm@sittard-geleen.nl">contractmanagementwm@sittard-geleen.nl</a>
Telefoonnummer	Vivian van Golde: 06-31655154 Franck Bodelier: 06-28313856 Maartje Huskens: 06-58076477
<b>Contactpersoon m.b.t. zorg (inhoudelijk)</b>	
Naam	Irene Roufs
Emailadres	<a href="mailto:Irene.Roufs@sittard-geleen.nl">Irene.Roufs@sittard-geleen.nl</a>
Telefoonnummer	046-4778316
<b>Contactpersoon m.b.t. facturering</b>	
Naam	Ilze Debije
Emailadres	<a href="mailto:Ilze.Debije@sittard-geleen.nl">Ilze.Debije@sittard-geleen.nl</a> of in afwezigheid van Ilze via: <a href="mailto:wmo@sittard-geleen.nl">wmo@sittard-geleen.nl</a>
Telefoonnummer	046-477-8841

#### 10.4 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](mailto: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, Franck Bodelier, Maartje Huskens

Email-adres: [contractmanagementwm@sittard-geleen.nl](mailto: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](mailto: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 als u overweegt een contract aan te gaan, het huidige contract niet meer passend is (overweging om uit te stappen/ over te dragen).

## 11. Declaraties

1. De Dienstverlening start uitsluitend als een Beschikking door Opdrachtgever is afgegeven, tenzij Opdrachtgever nadrukkelijk per brief of e-mail verzoekt de Dienstverlening eerder te starten (Spoedzorg, in overeenstemming met eis 11 van het Algemeen programma van eisen uitgezonderd). Alleen daadwerkelijk toegekende en geleverde Dienstverlening wordt vergoed. Dit betekent in ieder geval ook dat de Dienstverlening niet met terugwerkende kracht wordt gefinancierd.
2. De werkwijze bij declareren is opgenomen in het (Landelijk) Standaard Administratie Protocol, waarvoor verwezen wordt naar dit document. Opdrachtgever kan nadere eisen stellen aan de declaraties, daarbij wordt aangesloten op landelijke ontwikkelingen. Deze eisen en de te gebruiken productcodes zijn opgenomen in het facturatieprotocol Wmo begeleiding 2022<sup>3</sup>.  
Indien Dienstverlener niet geleverde Dienstverlening declareert, is Dienstverlener verplicht om het ten onrechte en uitbetaalde bedrag (binnen 5 werkdagen) terug te betalen.
3. Indien Dienstverlener declaraties niet tijdig en/of op de correcte wijze indient heeft Opdrachtgever behoudens bijzondere omstandigheden, bijvoorbeeld wanneer de vertraging in de facturatie te wijten is aan nalaten en/of handelen van Opdrachtgever de volgende opties:
  - a. Opdrachtgever heeft slechts de verplichting 90% van het gedeclareerde bedrag te vergoeden, wanneer de declaratie niet tijdig wordt ingediend, maar minder dan één (1) kalendermaand na de in het Standaard administratieprotocol vermelde termijnen;
  - b. Opdrachtgever heeft slechts de verplichting 85% van het gedeclareerde bedrag te vergoeden, wanneer de declaratie wordt ingediend meer dan één (1) kalendermaand, maar minder dan twee (2) kalendermaanden na de in het Standaard administratieprotocol vermelde termijnen;
  - c. Opdrachtgever heeft slechts de verplichting 80% van het gedeclareerde bedrag te vergoeden, wanneer de declaratie wordt ingediend meer dan twee (2) kalendermaanden, maar minder dan drie (3) kalendermaanden na de in het Standaard administratieprotocol vermelde termijnen;

---

<sup>3</sup> Bijlage 2 facturatieprotocol Wmo begeleiding 2022



- d.** Opdrachtgever heeft slechts de verplichting 75% van het gedeclareerde bedrag te vergoeden, wanneer de declaratie wordt ingediend meer dan drie (3) kalendermaanden na de in het Standaard administratieprotocol vermelde termijnen;
  - e.** De wijze van uitvoering van de betreffende sancties, wordt bepaald door de Opdrachtgever.
4. Een (verkennend) gesprek tussen Cliënt en Dienstverlener waarin Cliënt besluit een Specifieke opdracht wel of niet te plaatsen bij Dienstverlener kan niet worden gedeclareerd.
  5. Vrijwilligers en stagiairs mogen niet worden ingezet voor declarabele uren. Als een Dienstverlener toch vrijwilligers of stagiairs wil inzetten voor declarabele uren, dan dient hiervoor in ieder geval toestemming te zijn verleend door de Opdrachtgever.
  6. No-show kan niet worden gedeclareerd.
  7. Bij de inschrijving geeft Dienstverlener één unieke AGB-code aan. Dienstverlener dient te declareren onder dezelfde AGB-code, als waarop de Toelating is afgegeven.
  8. Wanneer de AGB-code van Dienstverlener wijzigt dient dit tijdig (uiterlijk vier weken voor het ingaan van de wijziging) te worden doorgegeven aan Opdrachtgever.

*Uitvoeringsvoorwaarden versie 3.0, artikel 22: Declaraties, pag. 15-16*

## **12. Escalatieladder**

Met betrekking tot de sturing op en beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in de Dienstverlener enerzijds en de controle voor en door de opdrachtgever anderzijds. De escalatieladder is als bijlage opgenomen in het Werkafsprakenboek<sup>4</sup>.

*Uitvoeringsvoorwaarden 3.0, artikel 16: Escalatie, pag. 12. Zie tevens Uitvoeringsvoorwaarden bijlage 3, Escalatieladder*

## **13. Evaluatie op cliëntniveau**

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een beschikking met einddatum of en beschikking zonder einddatum (geldt alleen voor de gemeente Sittard- Geleen).

---

<sup>4</sup> Bijlage 3: Escalatieladder

### ***Beschikking met einddatum***

Op initiatief van Dienstverlener vindt, tenminste 6 weken voor de afloop van de indicatie, een evaluatie plaats van het Ondersteuningsplan en de uitvoering daarvan. De Dienstverlener wijst de Cliënt, indien nodig, op het tijdig indienen van een nieuwe melding bij de Toegang en de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntbegeleiding (door MEE of Partners in Welzijn, PIW) bij het doen van deze melding.

### ***Beschikking met en zonder einddatum (betreft alleen Sittard-Geleen)***

Wanneer de Dienstverlening langer duurt dan een half jaar vinden er meerdere evaluaties plaats. Dit gebeurt op advies of op verzoek van de Toegang (bijvoorbeeld bij een heronderzoek) of op initiatief van Dienstverlener als er bijvoorbeeld sprake is van verandering in zorgvraag. Elke evaluatie wordt besproken met Cliënt –en diens Netwerk- en er wordt verslag gemaakt, dat ondertekend is door de Cliënt en/of zijn vertegenwoordiger. In bijzondere gevallen kan van de verplichting van de ondertekening door de Client en of zijn vertegenwoordiger worden afgezien. Hiertoe is toestemming van de Toegang vereist.

De datum van de eerstvolgende evaluatie staat in het Ondersteuningsplan genoteerd.

## **13.1. Onderwerpen evaluatie**

Uit de evaluatie blijkt in hoeverre de afgesproken resultaten zijn behaald (indien van toepassing: gerealiseerde tussenstappen, op- en afschaling van inzet). Als een resultaat niet is behaald, is de Dienstverlener verantwoordelijk voor de motivering waarom het resultaat niet gehaald is. De Dienstverlener beschrijft de wijze waarop de gestelde resultaten alsnog behaald kunnen worden of dienen te worden bijgesteld.

De evaluatie wordt altijd gedeeld met Opdrachtgever. Dit is nodig om de uitvoering van de opdracht, de inzet van Dienstverlener en de vorderingen, etc. te monitoren. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacyregels.

De evaluatie is formatvrij echter de evaluatie dient wel alle onderwerpen te bevatten welke hierboven aan de evaluatie worden gesteld.

Als eerder dan de datum van de (eerstvolgende) evaluatie blijkt dat de resultaten niet behaald kunnen worden, dient Dienstverlener dit zo Spoedig mogelijk te melden aan de Toegang. Voor de uitwerking van het Ondersteuningsplan wordt in het Werkafsprakenboek verwezen naar kopje 18: Ondersteuningsplan- zorg in natura (ZIN), versie 1, pagina 25-26.

*Algemeen programma van eisen, eis 4: Evaluatie, pagina 4.*

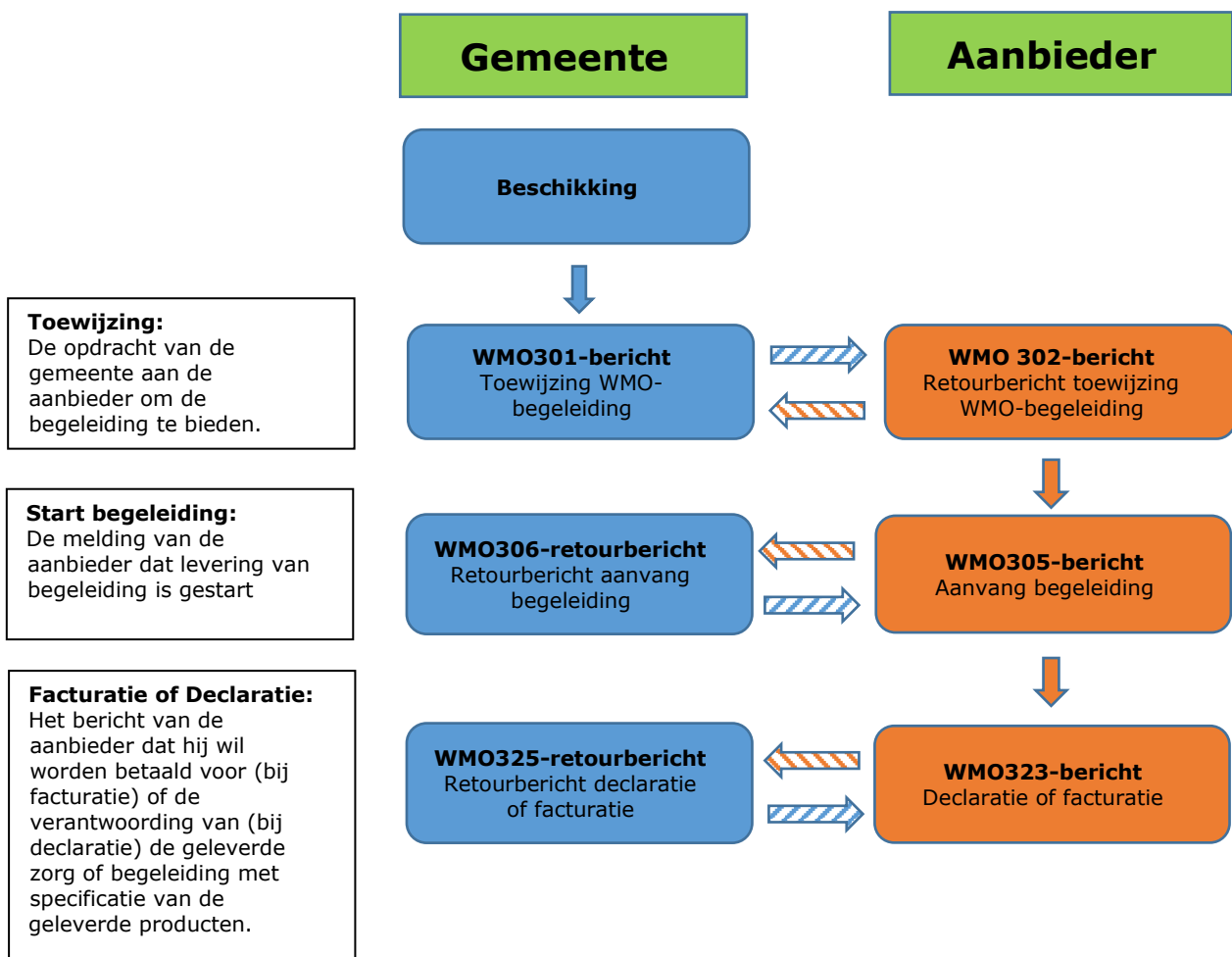
## 14. IWmo berichten

In 2016 zijn de gemeenten begonnen met het berichtenverkeer via iWmo.

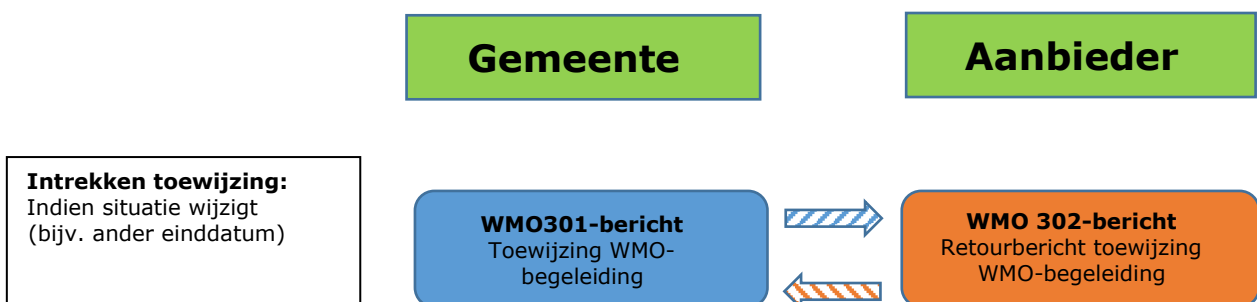
Per 1 januari 2022 wordt er gewerkt met de iWmo 3.0.1 standaard.

### IWmo-berichten

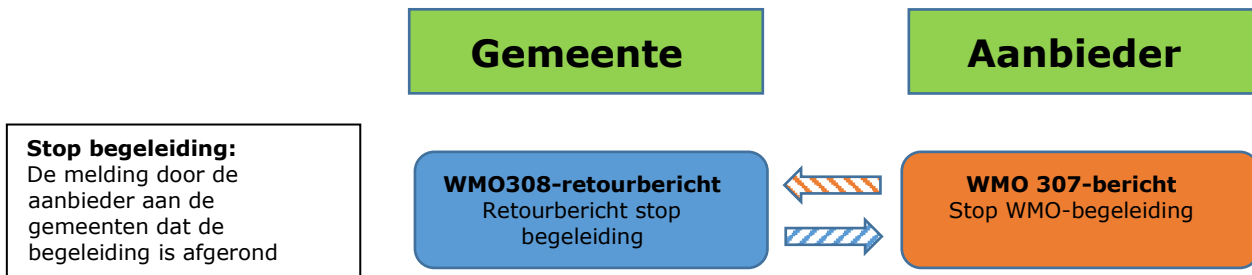
#### Toewijzing, start begeleiding en declaratie



#### Intrekken 301 toewijzing door de gemeente



### Stop/afronding begeleiding 307 bericht door aanbieder



## 15. Kwaliteitscriteria

De kwaliteitseisen die aan de Dienstverlener gesteld worden zijn uitgewerkt in het Algemeen programma van eisen (eis 14 tot en met 26, pagina 7 t/m 11).

In het Werkafsprakenboek worden de belangrijkste eisen kort toegelicht. Voor verdere informatie wordt verwezen naar het bijhorende document.

### 15.1 Klachtenregeling

Dienstverlener beschikt over een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling en geeft hier uitvoering aan. Het doel is openheid over klachten te bewerkstelligen en ervan te leren. Mede hierdoor kan de Cliënt een weloverwogen keuze maken voor een Dienstverlener.

De klachtenregeling van de Dienstverlener voldoet minimaal aan de basisnormen die de Wmo aan een behoorlijke klachtenregeling stelt, waaronder de maximum beslistermijn, verdagingsmogelijkheid, instellen van een klachtencommissie, mogelijkheid van hoor en wederhoor in elkaars aanwezigheid en verwijzingen. Zie artikel 3.2 Wmo 2015.

Dienstverlener maakt deze klachtenregeling bekend op zijn website.

Ook stelt Dienstverlener een jaarlijks openbaar klachtenjaarverslag op en publiceert dit op zijn website. In dit klachtenjaarverslag/klachtenlijst is minimaal beschreven:

Hoeveel klachten zijn ingediend.

- Welke klachten zijn ingediend (beschrijving van de klacht, inclusief het thema van de klacht).
- De afhandelingstermijn (per klacht).
- De wijze van communicatie en opvolging van de klachten (per klacht).
- Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen (per klacht).

De klachtenregeling dient bij Inschrijving en op verzoek van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht op eerste verzoek te worden aangeleverd.

*Algemeen programma van eisen, eis 16: Klachtenregeling, pag. 8*

## 15.2 Melding Incidenten - Intern meldsysteem incidenten/bijna incidenten

De Dienstverlener reflecteert op eigen handelen en leert hiervan. Hiertoe behoort onder andere:

- Er is een intern meldings- registratiesysteem voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is (VIM: Veilig Incident Melden). Het melden, registreren, analyseren, verbeteren en terugkoppelen aan melder is georganiseerd en geborgd.
- Het betreft incidenten of bijna incidenten, die zijn gekoppeld aan het handelen door zorgprofessionals.

Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht te allen tijde de VIM meldingen opvragen. Deze dienen op eerste verzoek te worden aangeleverd.

Ook stelt Dienstverlener een jaarlijks openbaar VIM verslag op en publiceert dit op zijn website.

*Algemeen programma van eisen, eis 15: Intern meldsysteem incidenten/ bijna incidenten, pag. 8*

## 15.3 Professionals/ inzet personeel

De Dienstverlener is zelf bekwaam en gekwalificeerd en/of beschikt over aantoonbaar bekwame en gekwalificeerde Professionals voor het uitvoeren van de gevraagde Dienstverlening, zet gekwalificeerde Professionals in en dient dit op ieder moment aan Opdrachtgever te kunnen aantonen. Per Productvorm of Product zijn specifieke opleidingseisen opgenomen, zoals omschreven in de aparte documenten (programma van eisen productvorm begeleiding, groepsbegeleiding, bereikbaarheid en beschikbaarheid, intramuraal wonen en kortdurend verblijf).

Erkenning van eerder Verworven Competenties (EVC-traject)

Voor alle Productvormen en Producten geldt dat een Professional met een afgeronde Mbo-opleiding Zorg en Welzijn die een relevant EVC-traject op Hbo-niveau heeft afgerond en beschikt over een certificaat, gelijk wordt gesteld aan een Professional met een afgeronde Hbo-opleiding Zorg en Welzijn.

De Dienstverlener beschikt per Productvorm over minimaal drie in te zetten Professionals inclusief zichzelf (in loondienst of via andere contractuele relaties), zodat de continuïteit van Dienstverlening te allen tijde kan worden gegarandeerd. Als een Hoofdaannemer gebruikt maakt van Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP) om aan de deze eis te voldoen, geldt de eis dat men beschikt over drie Professionals niet voor de ZZP zelf (= Onderaannemer). Een ervaringsdeskundige die voldoet aan de opleidingseisen van een Product of een Productvorm wordt als Professional aangemerkt.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht kan Opdrachtgever de Dienstverlener verzoeken om een (actueel) overzicht van alle professionals aan te leveren.

De Dienstverlener voldoet hieraan op eerste verzoek. Het doel van de uitvraag is om de Dienstverlener in staat te stellen om een verificatie uit te voeren of een Inschrijver/Dienstverlener voldoet aan de in de diverse Inkoopdocumenten gestelde eisen ten aanzien van de opleiding van de Professionals en aantal Professionals waarover hij beschikt. Dit mede in relatie tot het aantal Cliënten die hij in Dienstverlening heeft, en de Producten waarvoor hij zich inschrijft/is gecontracteerd.

Dienstverlener kan medewerkers in loondienst of via andere contractuele relaties inzetten, mits de Dienstverlener deze Professionals ten minste uitbetaalt overeenkomstig de voor de Dienstverlener geldende cao of arbeidsvoorwaardenregeling en Dienstverlener zich hierbij houdt aan alle overige voorwaarden en eisen en de toepasselijke wet- en regelgeving. Voor ZZP geldt artikel 8 lid 6 van de Uitvoeringsvoorwaarden.

De Dienstverlener overlegt bij Inschrijving of op verzoek gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht een bewijs dat aan deze eis wordt voldaan.

Dienstverlener heeft een passend beleid waarin minimaal beschreven staat:

- Hoe Dienstverlener omgaat met opleiding en scholing, met als doel het behouden en verder ontwikkelen van kennis en kunde van zichzelf en de in te zetten Professionals.
- Inzet van vrijwilligers, stagiaires, ervaringsmedewerkers en medewerkers in opleiding is altijd aanvullend op de inzet van Professionals en onder verantwoordelijkheid van bekwaam en gekwalificeerde Professionals.
- Borging van een duurzame inzetbaarheid van zichzelf en voor de opdracht in te zetten Professionals.
- Hoe Dienstverlener ervoor zorgt dat hij en zijn voor de opdracht in te zetten Professionals op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen in de branche c.q. daarna handelt.

De in te zetten Professionals en contactpersonen van Dienstverlener hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.  
*Algemeen programma van eisen, eis 27: Professionals, pag. 11-12*

### **Vaste hulpverlener**

De Dienstverlener streeft ernaar client aan een vaste medewerker toe te wijzen (eis 3, Algemeen pakket van eisen). Uit diverse onderzoeken blijkt dat voor de effectiviteit van de Dienstverlening belangrijk is dat Cliënt een 'klik' ervaart met zijn vaste begeleider. Dienstverlener vindt het daarom belangrijk dat Dienstverlener in de toewijzing van de (vaste) begeleider rekening houdt met dit principe. Bij afwezigheid (bijvoorbeeld door ziekte of vakantie) van de vaste Professional zorgt de Dienstverlener voor passende vervanging. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van Cliënt en zijn Netwerk (eis 32, Algemeen pakket van eisen).  
*Algemeen programma van eisen, eis 31: Vaste Hulpverlener, pag. 13*

### ***Inzet vrijwilligers***

Vrijwilligers, ervaringsdeskundigen en stagiairs mogen niet worden ingezet voor declarabele uren. Als een Dienstverlener toch vrijwilligers of stagiairs wil inzetten voor declarabele uren, dan dient hiervoor in ieder geval toestemming te zijn verleend door de Opdrachtgever.

Indien Dienstverlener vrijwilligers, ervaringsmedewerkers of stagiair(e)s aanvullend wil inzetten hoeft hiervoor door Opdrachtgever geen toestemming te worden verleend.

Verder toegelicht in eis 28, Algemeen programma van eisen.

Bij de inzet van vrijwilligers worden de uitgangspunten van het keurmerk 'Goed geregeld' van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV) gevolgd. *Algemeen programma van eisen, eis 28: Inzet vrijwilligers, etc., pag. 13*

### **15.4 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)**

Dienstverlener dient in bezit te zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG) van alle bestuurders (conform uittreksel KvK), hulpverleners (alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires ervaringsdeskundige en vrijwilligers) die direct contact hebben met Cliënten en medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen.

De VOG mag op het moment dat de betrokkene in dienst treedt of gaat werken voor Opdrachtgever niet ouder zijn dan drie maanden. De VOG mag van betrokkene die al in dienst is c.q. al werkzaamheden uitvoert, niet ouder zijn dan 3 jaar. Voor alle hulpverleners met direct contact met Cliënten geldt voor een VOG het screeningsprofiel "Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier".

Indien Opdrachtgever redelijkerwijs mag vermoeden dat een persoon niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van een VOG, verlangt hij dat die persoon zo Spoedig mogelijk een verklaring overlegt, die niet ouder is dan drie maanden.

Dienstverlener overlegt op eerste verzoek binnen zeven kalenderdagen bewijs van de in dit artikel bedoelde verklaringen en registraties.

Voor bestuurders geldt als volgt: een VOG-rechtspersoon die niet ouder is dan 3 maanden bij de eerste contractering. Een bewijs dient bij Inschrijving te worden overlegd. De VOG dient elke 3 jaar opnieuw te worden aangevraagd en te worden aangeleverd. Bij een bestuurswisseling (nieuwe bestuurder) geldt bij aantreden: een VOG-rechtspersoon die niet ouder is dan 3 maanden. De VOG dient vervolgens elke 3 jaar opnieuw te worden aangevraagd en te worden aangeleverd.

Opdrachtgever kan in het geval van zwaarwegende redenen een nieuwe VOG van de betreffende hulpverlener en/of bestuurder eisen. Dienstverlener dient deze binnen de termijn, waarin deze in redelijkheid kan worden aangevraagd en verkregen, te overleggen. *Algemeen programma van eisen, eis 21: Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), pag. 9-10*

## 16. Onderaanneming

Indien Dienstverlener bij Inschrijving, gedurende de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te maken van één of meer Onderaannemers, de bij Inschrijving aangegeven Onderaannemers wil wijzigen dan wel niet langer gebruik wenst te maken van de Onderaannemer, dient Dienstverlener dit, zo Spoedig mogelijk maar uiterlijk 15 werkdagen voorafgaande aan de inzet van de Onderaannemer of de wijziging dan wel het niet langer gebruik maken van de Onderaannemer, aan te geven bij Opdrachtgever.

Dienstverlener dient hiervoor het beschikbare format 'Melding Onderaannemer' in te vullen of aan te passen in Negometrix, waarbij hij aangeeft welke Onderaannemers dit betreft en voor welke uitvoerende onderdelen van de Opdracht de Onderaannemer (niet langer) zal worden ingezet. Dienstverlener voegt bij de melding van de inzet van Onderaannemer een afschrift van de overeenkomst van onderaanneming toe en alle overige inschrijvingsdocumenten voor een Onderaannemer genoemd in het Inkoopdocument toe.

Wanneer de Overeenkomst van opdracht is ingegaan, mag Dienstverlener slechts een Onderaannemer vervangen en/of inschakelen dan wel niet langer gebruik maken van die Onderaannemers na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever, welke goedkeuring Opdrachtgever niet dan op redelijke grond zal weigeren. Opdrachtgever zal daarbij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen zoals beschreven in de Inkoopdocumenten in acht nemen.

Dienstverlener voert de hierna genoemde Kritieke Taken zelfstandig uit en maakt hierbij geen gebruik van enige Onderaannemer:

- Het in samenspraak met de Cliënt (en zijn Netwerk) opstellen van het Ondersteuningsplan met de daarin beschreven hoe de geformuleerde resultaten worden behaald;
- Uitvoeren van de tussentijdse evaluaties die tot bijstelling van het Ondersteuningsplan kunnen leiden;
- Het uitvoeren van de eindevaluatie met de Cliënt.

De Hoofdaannemer is volledig aansprakelijk voor de uitvoering van de gehele opdracht en op hem als werkgever rustende verplichtingen krachtens de belasting- en socialeverzekeringswetgeving. De Hoofdaannemer dient daadwerkelijk te kunnen beschikken over de noodzakelijke inzet, activiteiten en financiële of andere middelen van de Onderaannemer(s) gedurende de uitvoering van de opdracht.

Dienstverlener informeert zijn Onderaannemer over alle gestelde eisen die Opdrachtgever heeft gesteld aan de Dienstverlening in het kader van de opdracht en controleert de naleving hiervan. Alle relevante informatie die de Dienstverlener ontvangt van Opdrachtgever in het



kader van deze opdracht wordt terstond doorgestuurd aan de Onderaannemer. Alle communicatie loopt via de Dienstverlener. Dienstverlener dient op cliëntniveau op de hoogte te zijn van de werkzaamheden van de Onderaannemer.

In alle gevallen waar Dienstverlener gebruik maakt van een Onderaannemer dient hij als Hoofdaannemer tenminste 80% van het met de Opdrachtgever overeengekomen tarief, aan Onderaannemer, te vergoeden.

De inzet van Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP) wordt in dit artikel gelijkgesteld aan de inzet van een Onderaannemer. In afwijking van lid 1 en 2 hoeft de inzet van ZZP ter vervanging van een medewerker in loondienst tijdens ziekte of zwangerschapsverlof niet te worden gemeld en goedgekeurd.

*Uitvoeringsvoorwaarden, artikel 8: Onderaanneming, pag. 7-8*

### **17. Onderbreking Dienstverlening**

Wanneer er een onderbreking van de Dienstverlening is die langer dan 4 weken duurt, bijvoorbeeld bij een opname in een instelling dan dient de Dienstverlener de Opdrachtgever, via een wijzigingsformulier, te informeren. In de regel wordt de indicatie dan (tijdelijk) stopgezet.

NB. Zoals omschreven in het Programma van eisen van de diverse productvormen wordt enkel direct Cliëntgebonden tijd vergoedt. Niet geleverde uren kunnen om die reden ook niet worden gedeclareerd.

*Algemeen Programma van Eisen, eis: 34: Onderbreking Dienstverlening, pag. 14*

### **18. Ondersteuningsplan**

Dienstverlener stelt vooraf, met uitzondering van Spoedzorg, een Ondersteuningsplan op waarin de te verlenen Dienstverlening wordt vastgelegd.

Dienstverlener werkt mee aan een driegesprek over de invulling van het Ondersteuningsplan, als de Toegang dit wenst. Cliënt -en diens Netwerk – zijn betrokken bij het opstellen van het Ondersteuningsplan en Cliënt heeft zijn/haar begeleidingsvraag kunnen formuleren.

Het Ondersteuningsplan dient binnen 4 weken na start van de Dienstverlening (iWmo301-bericht) retour te zijn bij de Toegang. Dit is nodig om de toekenning en de vorderingen te monitoren. De Cliënt wordt hier van tevoren over geïnformeerd door de Toegang. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacyregels. In uitzonderingsgevallen kan van de termijn van indiening worden afgeweken op basis van factoren die gelegen zijn bij de Cliënt (o.a. vakantie van Cliënt, opname ziekenhuis/instelling van Cliënt) en eventueel zijn Netwerk. Dit alleen na toestemming van de Toegang. Het Ondersteuningsplan is ondertekend door Cliënt en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger. In uitzonderingsgevallen kan hiervan worden afgeweken op basis van factoren die gelegen zijn bij de Cliënt en eventueel zijn Netwerk. Dit alleen na toestemming van de Toegang. De Dienstverlening is aantoonbaar gericht op het

behalen van de resultaten zoals opgenomen in de beschikking van de Toegang. Het bijstellen van de te behalen resultaten gedurende uitvoering van het Ondersteuningsplan dient altijd te gebeuren in afstemming met de Toegang.

In het Ondersteuningsplan zijn in ieder geval de volgende onderwerpen beschreven:

- De kansen en mogelijkheden van de Cliënt- en binnen diens Netwerk, eventuele (fysieke) veiligheidsrisico's van Cliënt (op basis van een risicotaxatie welke formatvrij is), de begeleidingsbehoefte van Cliënt en welke dienstverlening wordt geboden;
- De resultaten zoals beschreven in de beschikking van de Cliënt zijn opgenomen;
- Welke resultaatafspraken Cliënt en Dienstverlener maken en hoe zij deze gaan bereiken;
- Binnen welk tijdsbestek (afgegeven door de Toegang) deze resultaten moeten worden gehaald en hoeveel uur daarvoor nodig is;
- De concrete werkafspraken: welke begeleiding, op welke locatie, op welke wijze (bijv. in persoon/digitaal/met technologie) de Cliënt ontvangt, en indien van toepassing op welke dagen en tijdstippen passend in zijn/haar dag of-weekprogramma;
- Welke aanvullende taken en activiteiten stagiairs, vrijwilligers, en ervaringsdeskundigen namens Dienstverlener mogen uitvoeren met inachtneming van relevante wet- en regelgeving (indien van toepassing);
- Binnen welk tijdsbestek er kan worden afgeschaald naar minder uren en/of een eenvoudigere begeleidingsinzet;
- Hoe Dienstverlener de nazorg vormgeeft en de eventuele overdracht naar andere begeleidingsvormen;
- Wanneer geëvalueerd wordt (datum vastgelegd);
- De inzet van en afstemming met algemene voorzieningen en/of het Netwerk, c.q. opbouw van het Netwerk (indien van toepassing);
- De naam van de eerstverantwoordelijke (medewerker van de Dienstverlener) en hoe de eerstverantwoordelijke of diens vervanger door Cliënt – en diens Netwerk kan worden bereikt;
- Wie de casusregisseur is of coördinator is (in het geval van meervoudige, complexe problematiek);
- De afstemming tussen dagbesteding, werk, en wonen (indien van toepassing).
- De afstemming op andere vormen van geboden hulp en zorg;
- In het plan staat vermeld wie de eventuele onderaannemer is en de Dienstverlening daadwerkelijk uitvoert.

Oprachtgever hanteert geen format t.a.v. het Ondersteuningsplan. Binnen de diverse Producten/Productvormen kunnen aanvullende eisen worden genoemd.

*Algemeen programma van eisen, Eis 3: Ondersteuningsplan, pag. 3-4*

## 19. Ontwikkelagenda

Opdrachtgever is vanuit haar taakgebied verantwoordelijk voor transformatie, innovatie, partnerschap en het aanpakken van maatschappelijke problemen. Dienstverlener wordt nadrukkelijk gevraagd deel te nemen aan innovatietrajecten en initiatief te tonen ten aanzien van innovaties en transformatie. Dienstverlener is bereid desgevraagd deel te nemen aan pilots in het kader van deze innovatie (en is bereid kennis te delen), met alle ontwikkelingen en eventuele nadere contractuele afspraken ten gevolgen hebbende. Onder innovatie wordt in ieder geval verstaan: methoden om effectiever te werken en sneller af te schalen, de inzet van digitale middelen in een blended care variant, e-health modules, speech to text, inzet van ervaringsdeskundigen, eigen pilots. Opdrachtgever stelt na overleg met Dienstverlener een Ontwikkelagenda vast voor onderwerpen die zij in ieder geval gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht verder wil door ontwikkelen. Opdrachtgever organiseert in het kader van de Ontwikkelagenda Marktverkenningen. Deelname aan een Marktverkenning is verplicht.

Naast de innovatie en transformatie als bedoeld in lid 1 is één van de onderwerpen van de Ontwikkelagenda het duiding geven aan meetbare resultaten van maatschappelijke begeleiding en gezamenlijke (door)ontwikkeling van Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's). Het is aan Opdrachtgever om op basis van de Marktverkenning gevalideerde meetinstrumenten te ontwikkelen, aan te passen of aan te vullen en KPI's vast te stellen die worden opgenomen in de KPI's bij de Uitvoeringsvoorwaarden<sup>5</sup>.

Andere onderwerpen zijn:

- Afstemming en samenwerking met Vidar binnen het product Groepsbegeleiding ontwikkeling;
- En alle onderwerpen die uit het overleg tussen Opdrachtgever en Dienstverleners naar voren kunnen voortkomen.

Ten behoeve van een Marktverkenning zal Opdrachtgever op basis van objectieve criteria -die kunnen verschillen per onderwerp of thema- een aantal Dienstverleners selecteren. Daarnaast zal via een nog nader te bepalen medium de mogelijkheid geboden worden om digitaal input te leveren.

Opdrachtgever kan in het kader van de Ontwikkelagenda pilots initiëren en uitvoeren. Met zijn Inschrijving gaat Dienstverlener akkoord dat deelname aan pilots gericht op innovatie en transformatie voorbehouden kan zijn aan Dienstverleners die zelf al gestart zijn of ervaring hebben met een bepaald item.

Het door ontwikkelen van de onderwerpen van de Ontwikkelagenda kan leiden tot herziening van de Opdracht volgens artikel 3, Herzieningsclausule, Uitvoeringsvoorwaarden.

---

<sup>5</sup> Bijlage 4: KPI

## 20. Programma van eisen Productvorm Begeleiding

De eisen die gesteld worden aan de Productvorm Bereikbaarheid en beschikbaarheid zijn uitgewerkt in het Programma van eisen, Productvorm Begeleiding en in de Productbeschrijving Begeleiding. In het Werkafsprakenboek worden de belangrijkste eisen kort toegelicht. Voor verdere informatie wordt verwezen naar de bijhorende documenten.

### 21. 1 Algemeen

Begeleiding is gericht op het vergroten/ontwikkelen van de zelfredzaamheid & participatie van de Cliënt samen met zijn Netwerk. Indien dit niet (meer) mogelijk is, zal Begeleiding zich richten op het stabiliseren en het voorkomen of vertragen van verdere achteruitgang in de zelfredzaamheid en het vergroten van het ondersteunend vermogen of uitbreiding van het Netwerk en de inzet van het voorliggend veld. Dit moet bijdragen aan de doelstelling om zelfstandiger in de maatschappij te functioneren. De Begeleiding kan zich richten op de volgende vijf resultaatgebieden voor zover nodig:

- Gezondheid en zelfzorg
- Sociaal en persoonlijk functioneren
- Zelfstandig wonen,
- Financiën en administratie.
- Zinnvolle daginvulling

Dienstverlener dient daarbij te kiezen voor de meest economische adequate Begeleiding, waarbij de gemeentelijke budgetten zo efficiënt mogelijk worden ingezet om de door de Toegang geformuleerde resultaten duurzaam te behalen binnen de afgegeven termijn. Voor een verder beschrijving van de resultaten per resultaatgebied wordt verwezen naar het Normenkader HHM.

NB. Voor de gemeente Beek en Stein geldt een afgeleide vorm van het Normenkader, waarbij er minder resultaten omschreven worden.

Begeleiding is niet bedoeld ter vervanging van Behandeling op basis van de Zorgverzekeringswet en/of ter overbrugging wanneer een Cliënt op de wachtlijst staat voor Behandeling op basis van de Zorgverzekeringswet. Persoonlijke verzorging kan alleen worden geboden indien de Wlz/Zorgverzekeringswet hierin niet voorliggend zijn. Dit betreft Begeleiding van de persoonlijke verzorging met de handen op de rug. In het Ondersteuningsplan worden de te behalen resultaten en methodische aanpak beschreven in lijn met het eventuele plan wat vanuit de Toegang is opgesteld. Bij voorkeur wordt gebruik gemaakt van sociale netwerkstrategieën of een vergelijkbare systematiek.

*Productomschrijvingen begeleiding, Inleiding, pag. 3*

### **Acceptatieplicht**

In aanvulling op eis 13 van het Algemeen Programma van eisen is het niet toegestaan een minimaal aantal uren Begeleiding te vragen als voorwaarde om Cliënten in Begeleiding te nemen. *Programma van eisen Productvorm Begeleiding, Eis 9: Acceptatieplicht, pag. 4*

### **Bereikbaarheid**

Dienstverlener dient voor Cliënten, op werkdagen (ma t/m vrij) gedurende het gehele jaar minimaal van 7.00 uur tot 20.00 uur (telefonisch) bereikbaar te zijn.

*Programma van eisen Productvorm Begeleiding, Eis 7: Bereikbaarheid, pag.4*

### **Zorgplicht**

Dienstverlener zet zich actief in om met Cliënt in contact te blijven en de afgesproken Begeleiding te leveren. Dienstverlener heeft een zorgplicht. Bij dreigende Zorgmijding, uitval en/of (huis)uitzetting zet Dienstverlener (preventief) in op het waarborgen van continuïteit van de Begeleiding, waarbij in het bijzonder wordt gedacht en gehandeld vanuit Ketensamenwerking (andere aanbieders, het Netwerk van Cliënt, behandelaren, politie, etc.). Dienstverlener informeert de Toegang. Dienstverlener ondersteunt de Cliënt (op verzoek en/of met instemming) bij het gebruik van medisch (specialistische) gezondheidszorg als de Cliënt daar zelf het inzicht of vertrouwen mist. Hierbij wordt de Cliënt ten minste de weg gewezen naar deze zorg. Soms is verdergaande begeleiding nodig (bijv. bij het maken van afspraken of inschakelen van zorg.) Denk aan: samen beeldbellen met de huisarts of specialist. De Begeleiding is gericht op het voorkomen van de inzet van de Productvorm Beschikbaarheid en Bereikbaarheid en de Productvorm Intramuraal Wonen.

*Programma van eisen Productvorm Begeleiding, Eis 10 t/m 13: Zorgplicht, pag. 4-5*

## **21.2. Indicatieprofielen**

Binnen de Productvorm Begeleiding onderscheiden wij twee soorten indicatieprofielen:

1. Indicatieprofielen Ontwikkeling (ontwikkelingsgericht);
2. Indicatieprofielen Stabiliteit en behoud (behoud-gericht).

Beide indicatieprofielen kennen de producten:

- Begeleiding Basis (profielen 1 en 2);
- Begeleiding Basis Plus (profiel 3);
- Begeleiding Specialistisch (profiel 4).

Voor een beschrijving van de profielen wordt verwezen naar Normenkader Wmo-begeleiding en groepsbegeleiding van HHM.

*Programma van eisen Productvorm Begeleiding, eis 1: Transformatie, pag. 3*

### **21.2.1. Profielen Ontwikkeling**

Professionals hebben kennis van en relevante competenties voor de uitvoering van Begeleiding m.b.t. vergroten van de zelfredzaamheid en participatie van (jong) volwassenen, zodat zij zonder Begeleiding verder kunnen. Hierbij heeft de Dienstverlener o.a. aandacht voor het begeleiden van Cliënt naar onderwijs, het behalen van een startkwalificatie en/of (vrijwilligers)werk. De Dienstverlener weet met welke partijen hiervoor moet worden samengewerkt.

#### **21.2.1.a *Begeleiding Basis en niveau professional***

Begeleiding Basis wordt ingezet voor Cliënten in de profielen 1 en 2 binnen het Normenkader zoals opgesteld door HHM.

De begeleiding is planbaar.

Begeleiding Basis vindt vrijwel altijd plaats op de geplande momenten.

Voor het opstellen van het Ondersteuningsplan en voor de uitvoering van Begeleiding dient een Professional te worden ingezet met minimaal een afgeronde MBO -opleiding Zorg en Welzijn op niveau Mbo-4.

Onder een Mbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Werk (SPW);
- Medewerker Maatschappelijke Zorg (MMZ) of gelijkwaardig

#### **21.2.1.b *Begeleiding Basis Plus en niveau professional***

Begeleiding Basis Plus wordt ingezet voor Cliënten in het profiel 3 binnen het Objectief normenkader zoals opgesteld door HHM.

De Begeleiding is planbaar.

Begeleiding Basis Plus vindt vrijwel altijd plaats op de geplande momenten.

Voor de uitvoering van Begeleiding Plus op basis van het Ondersteuningsplan dient een Professional te worden ingezet met minimaal een afgeronde Mbo-opleiding Zorg en Welzijn op niveau mbo-4. Het opstellen van het Ondersteuningsplan samen met Cliënt en het Netwerk wordt uitgevoerd door een Professional met minimaal een afgeronde Hbo-opleiding Zorg en Welzijn.

Onder een Mbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Werk (SPW);
- Medewerker Maatschappelijke Zorg (MMZ) of gelijkwaardig

Onder een Hbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH),
- Social Work (SW),
- Sociaal Verpleegkundige (SV),
- Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV),
- Orthopedagogiek

Of gelijkwaardig.

### **21.2.1.c Begeleiding Specialistisch en niveau professional**

Begeleiding Specialistisch wordt ingezet voor Cliënten in profielen 4 binnen het Objectief normenkader zoals opgesteld door HHM.

Begeleiding Specialistisch kan plaatsvinden op geplande en ongeplande momenten. Het tarief is toereikend om ook de ongeplande momenten begeleiding te kunnen bieden. Begeleiding in de avond en nacht (van 20.00 uur 's avonds tot 7 uur 's morgens) en in de weekenden/feestdagen valt onder Productvorm Beschikbaarheid en Bereikbaarheid. Voor de uitvoering van Begeleiding Specialistisch dient een Professional te worden ingezet met minimaal een afgeronde Hbo-opleiding Zorg en Welzijn. Het opstellen van het Ondersteuningsplan samen met de Cliënt en het Netwerk wordt uitgevoerd door een Professional met minimaal een afgeronde Hbo-opleiding Zorg en Welzijn.

Onder een Hbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH),
- Social Work (SW),
- Sociaal Verpleegkundige (SV),
- Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV),
- Orthopedagogiek

Of gelijkwaardig.

*Programma van eisen Productvorm Begeleiding, eis 14: Opbouw Productvorm, pag. 5-7*

### **21.2.2. Profielen Stabiliteit en behoud**

Professional(s) hebben kennis van en beschikken over relevante competenties die voor de uitvoering van het Product Begeleiding Stabiliteit en Behoud (m.b.t het stabiliseren-vertragen van de achteruitgang in de zelfredzaamheid en participatie) nodig zijn om invulling te kunnen geven aan het doel dat een Cliënt zo lang mogelijk zelfstandig thuis kan blijven wonen. Professional heeft kennis van o.a. sociale netwerkstrategieën, herstel gericht werken, positieve gezondheid, Krachtwerk en kan deze in de Begeleiding toepassen.

Dienstverlener heeft kennis van en past moderne communicatiemiddelen zoals beeldbellen en voor zover dit aansluit bij de Cliënt e-health modules toe in de Begeleiding.

### **21.2.2.a Begeleiding Basis en niveau professional**

Begeleiding Basis wordt ingezet voor Cliënten in de profielen 1 en 2 binnen het Normenkader zoals opgesteld door HHM.

De begeleiding is planbaar.

Begeleiding Basis vindt vrijwel altijd plaats op de geplande momenten.

Voor het opstellen van het Ondersteuningsplan en voor de uitvoering van Begeleiding dient een Professional te worden ingezet met minimaal een afgeronde Mbo -opleiding Zorg en Welzijn op niveau mbo-4.

Onder een Mbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Werk (SPW),
- Medewerker Maatschappelijke Zorg (MMZ),

Of gelijkwaardig.

### **21.2.2.b Begeleiding Basis Plus en niveau professional**

Begeleiding Basis Plus wordt ingezet voor Cliënten in het profiel 3 binnen het Objectief normenkader zoals opgesteld door HHM.

De Begeleiding is planbaar.

Begeleiding Basis Plus vindt vrijwel altijd plaats op de geplande momenten

Voor de uitvoering van Begeleiding Plus op basis van het Ondersteuningsplan dient een Professional te worden ingezet met minimaal een afgeronde Mbo-opleiding Zorg en Welzijn op niveau Mbo-4. Het opstellen van het Ondersteuningsplan samen met Cliënt en het Netwerk wordt uitgevoerd door een Professional met minimaal een afgeronde Hbo-opleiding Zorg en Welzijn.

Onder een Mbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Werk (SPW),
- Medewerker Maatschappelijke Zorg (MMZ),

Of gelijkwaardig.

Onder een Hbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH),
- Social Work (SW),
- Sociaal Verpleegkundige (SV),
- Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV),
- Orthopedagogiek

Of gelijkwaardig.



### **21.2.2.1.c Begeleiding Specialistisch en niveau professional**

Begeleiding Specialistisch wordt ingezet voor Cliënten in profielen 4 binnen het Objectief normenkader zoals opgesteld door HHM.

Begeleiding Specialistisch kan plaatsvinden op geplande en ongeplande momenten. In het tarief is rekening gehouden om ook de ongeplande momenten begeleiding te kunnen bieden. Begeleiding in de avond en nacht (van 20.00 uur 's avonds tot 7 uur 's morgens) en in de weekenden/feestdagen valt onder de Productvorm Beschikbaarheid en Bereikbaarheid.

Persoonlijke verzorging kan alleen worden geboden indien dit niet geleverd wordt dan wel kan worden op grond van Wlz/Zorgverzekeringswet. Dit betreft persoonlijke verzorging met de handen op de rug

Voor de uitvoering van Begeleiding Specialistisch dient een Professional te worden ingezet met minimaal een afgeronde Hbo-opleiding Zorg en Welzijn. Het opstellen van het Ondersteuningsplan samen met de Cliënt en het Netwerk wordt uitgevoerd door een Professional met minimaal een afgeronde HBO- opleiding Zorg en Welzijn.

Onder een Hbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH),
- Social Work (SW),
- Sociaal Verpleegkundige (SV),
- Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV),
- Orthopedagogiek

Of gelijkwaardig.

*Programma van eisen Productvorm Begeleiding, eis 14: Opbouw Productvorm, pag. 5-8*

## **21.3 (niet) Cliëntgebonden tijd, directe – indirecte Cliëntgebonden tijd**

### ***Direct Cliëntgebonden tijd***

De volgende werkzaamheden vallen onder direct Cliëntgebonden tijd:

- Face to face contact met de Client.
- Opstellen van het Ondersteuningsplan;
- Telefonisch overleg met Cliënt;
- Elektronisch contact zoals e-mail, chat, beeldbellen en dergelijke met Cliënt (via een beveiligde server);
- Begeleiding bij het doorlopen van een e-health module;
- Contact met het Netwerk en uitbreiding van dit Netwerk waar nodig; Professionals behoren normaal niet tot dit Netwerk. Het goedgekeurde Ondersteuningsplan door de Toegang is leidend hierin.

### **Indirect Cliëntgebonden tijd (niet declarabel)**

- Het voorbereiden van een activiteit;
- Verslaglegging;
- Reistijd (20 minuten enkele reis);

### **Niet Cliëntgebonden tijd (niet declarabel)**

Alle activiteiten die niet direct of indirect aan individuele Cliënten zijn toe te rekenen. Voorbeelden van niet-Cliëntgebonden tijd zijn managementtaken, beleidsoverleg, commissies/werkgroepen, deskundigheidsbevordering geven/ontvangen, opleidingsactiviteiten geven/ontvangen; wetenschappelijk onderzoek, algemeen werkoverleg, algemene administratie, persoonlijke verzorging en sociale contacten, niet Cliëntgebonden reistijd, telefoneren met anderen dan Cliënt of zijn/haar Netwerk, tijd besteed aan tijdregistratie, overig.

De indirect Cliëntgebonden tijd en niet Cliëntgebonden tijd mag NIET worden gedeclareerd omdat deze in het tarief al zijn opgenomen.

*Programma van eisen Productvorm Begeleiding, eis 16: Declaraties, pag. 8-9*

### **21.4. Begeleiding in combinatie met wonen in woning van de Dienstverlener (niet zijnde de Productvorm Intramuraal Wonen)**

De eisen die gesteld worden aan het verhuren van woningen door Dienstverlener of via een andere organisatie die een woning aanbiedt aan de Cliënt, staan omschreven het Programma van eisen Productvorm Begeleiding (eis 17 t/m 21, pag. 9-10).

Hierin wordt onder andere verwezen naar:

<https://www.huurcommissie.nl/onderwerpen/huurprijs-en-punten/huurprijscheck-en-puntentelling>.

Wanneer Dienstverlener zelf of via een andere organisatie een woning aanbiedt aan de Cliënt, gebeurt dit op basis van een schriftelijk contract, waarbij de wettelijke rechten van de Cliënt zijn gegarandeerd. Dit contract legt geen verplichte koppeling op m.b.t. de Begeleiding door een specifieke Dienstverlener/aanbieder; ofwel, de keuze van de aanbieder ter ondersteuning blijft bij de Cliënt liggen. De constructie van een “omklaphuurcontract”, waarbij bij voldoende zicht op zelfstandig wonen (evt. in combinatie met de ondersteuning van een Netwerk), de huurder het huurcontract op naam krijgt, is het uitgangspunt. Andere huurcontracten dienen vooraf voorgelegd te worden ter goedkeuring aan Opdrachtgever.

Het aanbieden van zowel wonen in een woning van de Dienstverlener als Begeleiding aan Cliënten door middel van gekoppelde huurcontracten creëert een ongewenste afhankelijkheid tussen Cliënten en aanbieders. En kan ertoe leiden dat Cliënten op straat komen te staan als de Begeleiding stop.

Voor Cliënten die reeds in Begeleiding zijn op basis van een lopende toewijzing geldt dat uiterlijk 2 jaar na ingangsdatum van deze Overeenkomst van opdracht, de Dienstverlener voldoet aan deze eis. Voor deze Cliënten geldt dat zij dan niet meer gebruikmaken van de woning of dat Dienstverlener de Cliënt een huurcontract aanbiedt dat niet gekoppeld is aan de Begeleiding van Dienstverlener.

*Programma van eisen Productvorm Begeleiding, eis 17: Begeleiding in combinatie met wonen in een woning van de Opdrachtnemer (niet zijnde de Productvorm Intramuraal Wonen), pag. 9*

### **21.5 Afschaling begeleiding o.a. door innovatie – Wlz**

Er wordt verwacht dat Dienstverlener aantoonbaar investeert in het innoveren en eventueel afbouwen van Begeleiding, dat wil zeggen het verkorten van de begeleidingsduur en het verminderen van het aantal begeleidingsuren, en een lagere overhead.

Bij Begeleiding betekent dit dat Dienstverlener waar mogelijk werkt met het afbouwen van Begeleiding naar voorliggende voorziening en/of inzet van het sociaal netwerk, bij voorkeur met behulp van sociale netwerkstrategieën én met de inzet van moderne (communicatie) middelen zoals beeldbellen, de toepassing van eHealth modules.

Daarnaast wordt ingezet op het afschalen van specialistische begeleiding richting basis begeleiding. Hierover worden concrete afspraken gemaakt in het Ondersteuningsplan van de Cliënt (zie eis 3 van het Algemeen Programma van eisen).

Dienstverlener draagt mede zorg voor een goede doorgaande lijn van 18- naar 18+. De Begeleiding wordt afgestemd op het jeugdhulptraject (Toekomstplan) van de Cliënt- indien aanwezig.

Bij Begeleiding is er nadrukkelijk aandacht voor de overgang naar de Wlz en wordt actief bekeken hoe deze overgang voor de Cliënt zo makkelijk mogelijk wordt gemaakt.

Dienstverlener draagt bij aan meer integrale en/of multidisciplinaire dienstverlening, door middel van samenwerking met andere partijen, met als doel het leveren van betere, hoogwaardige kwalitatieve en/of goedkopere dienstverlening (zie eis 5 Algemeen Programma van eisen).

*Programma van eisen Productvorm Begeleiding, eis 2 t/m 5, pag. 3-4*

## **22. Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding**

De eisen die gesteld worden aan de productvorm Groepsbegeleiding worden omschreven in het Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding en in de Productomschrijving Groepsbegeleiding. In het Werkafsprakenboek worden de belangrijkste eisen kort toegelicht. Voor verdere informatie wordt verwezen naar de bijhorende documenten.

## 22.1 Algemeen

Groepsbegeleiding is begeleiding in groepsverband die overdag plaatsvindt, op een locatie buiten de woonlocatie.

Er is geen sprake van Groepsbegeleiding wanneer:

- Het hoofddoel het ontmoeten van anderen is in het kader van bestrijding van eenzaamheid of het bevorderen van sociale zelfredzaamheid. De Toegang kijkt dan samen met de Cliënt en zijn/haar netwerk wat een passend aanbod is in de wijk (voorliggend veld) waaraan hij zelf of eventueel met behulp van eigen netwerk, vrijwilligers of aangestuurd door een ambulante begeleider kan deelnemen;
- Het hoofddoel het leveren van vrijwilligerswerk is;
- De Cliënt in aanmerking komt voor zorg uit de Wlz;
- De activiteiten als vrijetijdsbesteding kunnen worden getypeerd.

Binnen Groepsbegeleiding wordt geen therapie gegeven, er is dan ook geen sprake van behandeling binnen de Groepsbegeleiding.

Een belangrijke afweging om voor Groepsbegeleiding te kiezen is dat ingeschat wordt dat begeleiding van de Cliënt passender, efficiënter en duurzamer in een groep is dan Begeleiding. Hierbij geldt het uitgangspunt dat een collectieve voorziening altijd voor een individuele voorziening gaat. Met passender wordt o.a. bedoeld groepsdynamiek – inzet ervaringsmedewerkers.

*Productomschrijving Groepsbegeleiding, Inleiding, pag. 2*

In aanvulling op eis 1 van het Algemeen programma van eisen, is het uitgangspunt bij Groepsbegeleiding dat eerst wordt onderzocht of het Product Groepsbegeleiding Ontwikkeling passend is. Op deze manier wordt er gekeken of er nog kan worden gewerkt aan de zelfredzaamheid van de Cliënt. Groepsbegeleiding Ontwikkeling heeft als resultaat dat een Cliënt zelfredzamer wordt en gebruik kan gaan maken van een algemene voorziening, door kan stromen naar (vrijwilligers)werk, scholing, etc.

Het resultaat kan ook zijn dat (1) de Cliënt na verloop van tijd dusdanig verslechtert dat de zelfredzaamheid niet kan worden verbeterd of dat (2) de ontwikkelingsvraag beantwoord is maar een algemene voorziening nog steeds niet passend is. In dit geval wordt Groepsbegeleiding Stabiliteit en Behoud ingezet. Hierover worden concrete afspraken gemaakt in het Ondersteuningsplan van de Cliënt.

*Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 1: Transformatie, pag. 2*

### **Betaling**

Dienstverlener betaalt Cliënt niet voor de aanwezigheid op de geleverde Groepsbegeleiding of voor uitgevoerde werkzaamheden.

*Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 2: Algemeen, pag. 2*

### **Acceptatieplicht**

In aanvulling op eis 13 van het Algemeen Programma van eisen is het niet toegestaan een minimaal aantal uren/dagdelen Groepsbegeleiding te vragen als voorwaarden om Cliënten in Groepsbegeleiding te nemen.

*Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 10: Acceptatieplicht, pag. 4*

## **22.2. Indicatieprofielen**

Binnen het Product groepsbegeleiding wordt er een onderscheid gemaakt in Groepsbegeleiding Ontwikkeling en Groepsbegeleiding Stabiliteit en Behoud. Binnen Groepsbegeleiding Stabiliteit en behoud wordt er een onderscheid gemaakt de doelgroepen: psychogeriatric en overige.

### **22.2.1. Groepsbegeleiding Ontwikkeling**

Opdrachtgever wenst Vidar een nadrukkelijke rol te geven in het Product Groepsbegeleiding Ontwikkeling waarbij een focus ligt op arbeidsmatige activiteiten. Dienstverlener dient daarom bij dit Product nadrukkelijk de samenwerking en afstemming te zoeken met Vidar.

*Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 11: Groepsbegeleiding ontwikkeling, pag. 4*

#### **22.2.1.a Opleidingsniveau, groepsbegeleiding ontwikkeling**

Minimaal 40% van de Groepsbegeleiding wordt uitgevoerd door een Professional met minimaal een afgeronde Hbo-opleiding Zorg & Welzijn.

Onder een Hbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH),
- Social Work (SW),
- Sociaal Verpleegkundige (SV),
- Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV),
- Orthopedagogiek

Of gelijkwaardig.

De overige Groepsbegeleiding (60%) wordt door een Professional met minimaal een afgeronde Mbo-opleiding Zorg & Welzijn, niveau Mbo-4 uitgevoerd.

Onder een Mbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Werk (SPW),
- Medewerker Maatschappelijke Zorg (MMZ),

Of gelijkwaardig.

De Professional op mbo-4 niveau voert de (praktische) Groepsbegeleiding uit.

De Professional op hbo-niveau is verantwoordelijk voor de methodische aanpak en de regie. Tevens begeleidt de Hbo-professional de resultaten (o.a. het methodisch trainen van vaardigheden) en stelt het Ondersteuningsplan op.

Dienstverlener houdt bij het samenstellen van de groep rekening met de uitgangspunten van Groepsbegeleiding zoals benoemd in de Productbeschrijvingen, specifiek het uitgangspunt 'zo passend mogelijk': de samenstelling sluit aan bij de talenten, mogelijkheden en begeleidingsbehoefte van de Cliënt(en) en dient ten alle tijden verantwoord te zijn.

*Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 28: Opleidingsniveau, pag. 7*

### **22.2.2 Groepsbegeleiding Stabiliteit en behoud**

Groepsbegeleiding Stabiliteit en behoud is begeleiding in groepsverband die overdag plaatsvindt, op een locatie buiten de woonlocatie. Groepsbegeleiding Stabiliteit en behoud bestaat uit activiteiten waarbij de vaardigheden van een Cliënt worden getraind of onderhouden zodat de Cliënt zo lang mogelijk zelfstandig thuis kan blijven wonen en achteruitgang voorkomen wordt of vertraagd. Het gaat hier om vaardigheden met betrekking tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden. Er is een gevarieerd aanbod van activiteiten gericht op het fysiek en mentaal welbevinden en een gezonde leefstijl (voeding, beweging, etc.)

Door de Toegang worden een beperkt aantal resultaten vastgesteld. In afwijking van eis 3 van het Algemeen Programma van eisen (Ondersteuningsplan) is onderstaande niet van toepassing:

- De doelen en resultaten zoals beschreven in de Beschikking van de Cliënt zijn opgenomen;
- Welke resultaatafspraken Cliënt en Dienstverlener maken en hoe zij deze gaan bereiken;
- Binnen welk tijdsbestek deze resultaten moeten worden gehaald en hoeveel uur daarvoor nodig is.

Het Ondersteuningsplan is dus minder uitgebreid dan bij het Product Groepsbegeleiding Ontwikkeling.

De locatie waar het aanbod plaatsvindt voldoet aan alle wettelijke eisen en beschikt over de vereiste vergunningen. De eisen waaraan een locatie dient te voldoen wordt verder uitgewerkt in eis 18 (Locatie) van het Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding.

*Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 13: Locatie: groepsbegeleiding stabiliteit en behoud, pag. 4*

#### **22.2.2.a. Opleidingsniveau, groepsbegeleiding stabiliteit en behoud**

Binnen Groepsbegeleiding Stabiliteit en behoud wordt onderscheid gemaakt in de doelgroep psychogeriatric & overig.

### ***Doelgroep psychogeriatric***

De Groepsbegeleiding wordt uitgevoerd door een Professional met minimaal een afgeronde Mbo-opleiding Zorg & Welzijn in een mix van niveau mbo-3 en mbo-4 (80%/15%).

Onder een Mbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Werk (SPW),
- Medewerker Maatschappelijke Zorg (MMZ),

Of gelijkwaardig.

De overige Groepsbegeleiding wordt uitgevoerd door een Professional met minimaal een afgeronde Hbo-opleiding Zorg & Welzijn of hoger (5%).

Onder een Hbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH),
- Social Work (SW),
- Sociaal Verpleegkundige (SV),
- Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV),
- Orthopedagogiek

Of gelijkwaardig.

De Professional op mbo-3 en mbo-4 niveau voeren samen de (praktische) Groepsbegeleiding uit. De professional op hbo-niveau is verantwoordelijk voor de methodische aanpak en de regie.

### ***Doelgroep overig***

De Groepsbegeleiding wordt uitgevoerd door een Professional met minimaal een afgeronde Mbo-opleiding Zorg & Welzijn in een mix van niveau mbo-3 en mbo-4 (5%/90%).

Onder een Mbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Werk (SPW),
- Medewerker Maatschappelijke Zorg (MMZ),

Of gelijkwaardig.

De overige Groepsbegeleiding wordt uitgevoerd door een Professional met minimaal een afgeronde Hbo-opleiding Zorg & Welzijn of hoger (5%).

Onder een Hbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH),
- Social Work (SW),
- Sociaal Verpleegkundige (SV),
- Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV),
- Orthopedagogiek

Of gelijkwaardig.

De Professional op mbo-3 niveau is altijd ondersteunend. De Professional op mbo-4 niveau voert de (praktische) Groepsbegeleiding uit. De Professional op hbo-niveau is verantwoordelijk voor de methodische aanpak en de regie.  
*Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 30: Opleidingsniveau, pag. 7-8*

### **22.3. (Niet) Cliëntgebonden tijd, directe – indirecte Cliëntgebonden tijd**

Een dagdeel Groepsbegeleiding staat voor minimaal 3 uur en maximaal 4 uur direct Cliëntgebonden tijd. Waarbij het aantal uren dient afgestemd te zijn op de mogelijkheden van de Cliënt(en). Dienstverlener declareert op basis van aanwezigheid van de Cliënt en de in het format opgegeven start en eindtijd. De declarabele uren worden toegelicht in het Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding (eis 1: Algemeen).  
*Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 3: Algemeen op pag. 2 en 3.*

#### **Direct Cliëntgebonden tijd**

De volgende werkzaamheden vallen onder direct Cliëntgebonden tijd:

- Face to face contact met de Cliënt op de locatie;
- Opstellen van het Ondersteuningsplan;
- Groepsbegeleiding via elektronisch contact zoals beeldbellen met de Cliënt (via een beveiligde server).

NB. Binnen Groepsbegeleiding wordt face to face en/of blended care begeleiding toegestaan. Het is niet toegestaan om alleen maar digitale (Groeps)begeleiding aan te bieden (eis 4: algemeen, pag. 3)

#### **Indirect Cliëntgebonden tijd (niet declarabel)**

Het voorbereiden van een activiteit;

- Verslaglegging;
- Vervoer van en naar de Groepsbegeleiding;
- Het bieden van therapie (voorliggend is Zvw en/of Wlz).

Een aan- en afwezigheidsregistratie is verplicht. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst van opdracht toegewerkt wordt naar een betrouwbaar en administratiefarm registratiesysteem.

#### **Niet Cliëntgebonden tijd**

Alle activiteiten die niet direct of indirect met individuele Cliënten zijn toe te rekenen. Het betreft tijd die niet aan een specifieke Cliënt is toe te wijzen. Voorbeelden van niet-Cliëntgebonden tijd zijn managementtaken, beleidsoverleg, commissies/werkgroepen, deskundigheidsbevordering geven/ontvangen, opleidingsactiviteiten geven/ontvangen; wetenschappelijk onderzoek, algemeen werkoverleg, algemene administratie, persoonlijke verzorging en sociale contacten, niet Cliëntgebonden reistijd, telefoneren met anderen dan Cliënt of zijn/haar Netwerk, tijd besteed aan tijdregistratie, overig.



De indirect Cliëntgebonden tijd en niet Cliëntgebonden tijd mag NIET worden gedeclareerd omdat deze in het tarief al zijn opgenomen.

*Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 3: Algemeen, pag. 2-3*

### **22.3. 1. Inzet groepsbegeleiding tijdens vakantieperiodes en officiële feestdagen**

Voor de beschikbaarheid van Groepsbegeleiding tijdens vakantieperiodes en officiële feestdagen geldt het volgende:

- Voor algemeen erkende feestdagen dient Dienstverlener tijdig aan de Cliënt kenbaar te maken of de Groepsbegeleiding doorgaat. Als de Groepsbegeleiding niet doorgaat wordt de Cliënt tijdig geïnformeerd of en welke alternatieve vorm(en) van Groepsbegeleiding eventueel beschikbaar is waarvan gebruik kan worden gemaakt.
- Voor vakantieperiodes en in onvoorzienbare omstandigheden (bijv. door Corona of andere calamiteiten) geldt het uitgangspunt dat Groepsbegeleiding beschikbaar moet zijn; indien dit in uitzonderingssituaties niet mogelijk is moet de Cliënt tijdig een aanvaardbaar alternatief worden geboden. Hierover treedt Dienstverlener altijd in overleg met Opdrachtgever.

### **22.4. Aantal cliënten per begeleider**

Opdrachtgever hanteert voor Groepsbegeleiding ontwikkeling een verhouding van minimaal 1 Professional per 6 Cliënten. Opdrachtgever hanteert voor Groepsbegeleiding Stabiliteit en Behoud een verhouding van minimaal 1 Professional per 8 Cliënten.

Dienstverlener houdt bij het samenstellen van de groep rekening met de uitgangspunten van Groepsbegeleiding zoals benoemd in de Productbeschrijvingen, specifiek het uitgangspunt 'zo passend mogelijk': de samenstelling sluit aan bij de talenten, mogelijkheden en begeleidingsbehoefte van de Cliënt(en) en dient ten alle tijden verantwoord te zijn.

*Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 7: Algemeen, pag. 3*

### **22.5. Vervoer van en naar de locatie**

De Toegang kijkt eerst naar vervoersmogelijkheden die voorliggend zijn op maatwerkvervoer. De Toegang onderzoekt of Cliënt zelfstandig, met behulp van het Netwerk of met behulp van een algemeen gebruikelijke voorziening zich naar en van de Groepsbegeleiding kan verplaatsen. Als de Toegang vaststelt dat het maatwerkvervoer noodzakelijk is dan kan een Vervoerstoelage worden toegekend. Er gelden de volgende afspraken voor Dienstverlener:

- Op het moment dat Opdrachtgever een vervoerstoelage toekent, dient Dienstverlener altijd het vervoer van en naar de Groepsbegeleiding te verzorgen;
- Dienstverlener neemt de geldende wet- & regelgeving in acht voor wat betreft het vervoer van Cliënten van en naar de Groepsbegeleiding;

- Vervoer maakt geen onderdeel uit van het dagdeel Groepsbegeleiding. Dit betekent dat de uren reistijd niet gedeclareerd mogen worden als uren Groepsbegeleiding;

Voor het vervoer van Cliënten mag geen gebruik worden gemaakt van het collectief vervoer/Omnibuzz. Cliënten die zelfstandig, met behulp van het Netwerk of met behulp van een algemeen gebruikelijke voorziening zich van en naar de Groepsbegeleiding verplaatsen worden hier door de Dienstverlener op geen enkele wijze voor gecompenseerd.

De voertuigen dienen te voldoen aan alle relevante wettelijke bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer. Dienstverlener die vervoer inzet dient te voldoen aan de richtlijnen welke door het TX-keurmerk worden voorgeschreven. Indien Dienstverlener ervoor kiest om het vervoer uit te laten voeren door een taxionderneming geldt het TX-keurmerk.

Chauffeurs die door of namens Dienstverlener ingezet worden voor het Vervoer zijn betrouwbaar, veilig, vakkundig, klantgericht, in het bezit van het daarvoor bestemde rijbewijs en een VOG. Indien gevraagd dient Dienstverlener tijdens de looptijd van de Overeenkomst van opdracht per Professional een bewijs van het rijbewijs en VOG te overleggen. *Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 31: Vervoer van en naar locatie, pag. 8*

## 22.6. Locatie

Dienstverlener voert Groepsbegeleiding volgens de volgende principes uit:

- Dienstverlener biedt een veilige omgeving waarin de veiligheid van de Cliënt in de breedste zin van het woord is geborgd;
- De locatie(s) is/zijn veilig en passend bij de doelgroep;
- Dienstverlener beschikt over een (eenvoudig) ontruimings- of calamiteitenplan (inclusief een plattegrond tekening) bijvoorbeeld conform de NEB 8112 of gelijkwaardig;
- Tenminste één van de aanwezige Professionals is in het bezit van een geldig BHV diploma;
- Dienstverlener zorgt dat er altijd voldoende Professionals aanwezig zijn om in geval van calamiteit hulp te kunnen bieden aan hen die dat behoeven;
- Zit/slaapvoorzieningen zijn geschikt voor de Cliënt en worden aangepast aan de begeleidingsbehoefte van de Cliënt;
- Er zijn rolstoeltoegankelijke douche/toiletvoorzieningen aanwezig indien relevant voor de Cliënt (doelgroep);
- Locaties zijn algemeen toegankelijk voor mensen met een beperking;
- De inrichting van de locatie(s) is afgestemd op de doelgroep (o.a. prikkelarme ruimte)

*Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 18: Locatie: Algemeen, pag. 5*

Groepsbegeleiding mag niet op een locatie met alleen een woonbestemming plaatsvinden.

*Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 24: Locatie, pag. 6*

## 22.7. Maaltijden

Dienstverlener mag een maaltijd aan Cliënt aanbieden tijdens de Groepsbegeleiding en hier een redelijke bijdrage (maaltijdvergoeding) van de Cliënt(en) voor vragen.

Maaltijdvoorziening is niet opgenomen in het tarief. De Cliënt is niet verplicht gebruik te maken van de maaltijdvoorziening.

*Programma van eisen Productvorm Groepsbegeleiding, eis 6: Algemeen, pag. 3*

## 23. Programma van eisen Productvorm Bereikbaarheid en beschikbaarheid

De eisen die gesteld worden aan de Productvorm Bereikbaarheid en beschikbaarheid zijn uitgewerkt in het Programma van eisen, Productvorm Bereikbaarheid en beschikbaarheid en in de Productbeschrijving Bereikbaarheid en beschikbaarheid. In het Werkafsprakenboek worden de belangrijkste eisen kort toegelicht. Voor verdere informatie wordt verwezen naar de bijhorende documenten.

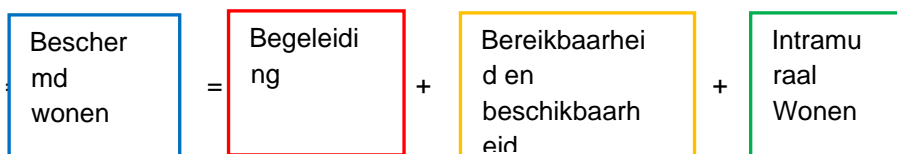
### 23.1. Algemeen

De gemeenten in de regio Westelijke Mijnstreek omarmen de beweging naar een inclusieve samenleving. Dat wil zeggen dat mensen met een beperking zo gewoon mogelijk meedoen aan de maatschappij. De begeleiding die zij daarbij nodig hebben regelen we in hun woonomgeving en bij voorkeur in de eigen woning.

De producten Bereikbaarheid en Beschikbaarheid draagt eraan bij dat cliënten zich (ook in relatie tot medebewoners en hun omgeving) buiten normale werkdagen in de avond, nacht en weekenden veilig en gesteund voelen omdat adequate signalering en/of begeleiding beschikbaar is als dat nodig is. De producten kunnen ook los van Intramuraal Wonen worden ingezet en zijn dan aanvullend op het product Begeleiding (in de thuissituatie).

Normale werkdagen zijn: maandag t/m vrijdag 7.00-20.00 uur. De avond is van 20.00-24.00 uur en de nacht is van 24.00-7.00 uur, de weekenden zijn vrijdag vanaf 20.00 uur tot maandag 7.00 uur. Feestdagen worden gezien als een weekenddag.

Beschermd wonen wordt in deze opzet een optelsom van de volgende producten: Product Begeleiding + Product Bereikbaarheid en Beschikbaarheid (basis of intensief) + Product Intramuraal Wonen.



Het toezicht is gericht op de veiligheid van mensen die het risico lopen op (zelf) verwaarlozing of een gevaar voor zichzelf of anderen te vormen. De Dienstverlener biedt een

snelle interventie bij incidenten en calamiteiten en/of de Cliënt kan 24 uur per dag terugvallen op deskundig en bekwame medewerkers. Dienstverlener garandeert Bereikbaarheid en Beschikbaarheid buiten de normale werkdagen.

Zowel Cliënt als het Netwerk van de Cliënt kan Dienstverlener benaderen (ook in bijvoorbeeld het geval van overlast of dreigende escalatie).

Dienstverlener maakt in het Ondersteuningsplan afspraken met Cliënt (en het Netwerk) over de inzet buiten normale werkdagen en benoemt de benodigde aanrijtijd (indien Cliënt zelfstandig woont). Er wordt een verschil gemaakt tussen Bereikbaarheid en Beschikbaarheid *basis* en *intensief*.  
*Productomschrijving Bereikbaarheid en beschikbaarheid, Inleiding, pag. 2*

### **23. 2. Bereikbaarheid en beschikbaarheid: Basis**

Het product Bereikbaarheid en Beschikbaarheid basis bestaat ten minste uit:

- Dienstverlener is telefonisch of digitaal direct bereikbaar voor Cliënt die op afstand een begeleidingsvraag heeft. Hierbij dient Opdrachtgever de begeleidingsvraag direct te horen en is Dienstverlener in staat de vraag op afstand adequaat af te handelen. Dit mag een slapende wacht zijn.
- Indien Cliënt op afstand niet geholpen kan worden dient Dienstverlener binnen 30 minuten ter plaatse te zijn. Doorgaans betreft dit uitzonderlijke gevallen.

Dienstverlener draagt ervoor zorg dat de Bereikbaarheid en Beschikbaarheid basis door zo weinig mogelijk verschillende Professionals wordt uitgevoerd. In afwijking van eis 31 het Algemene programma van eisen mag er gekozen worden voor één vast team die uitvoering geeft aan de Bereikbaarheid en Beschikbaarheid basis.

*Programma van eisen Productvorm Bereikbaarheid en Beschikbaarheid, eis 1: Bereikbaarheid en Beschikbaarheid basis, pag. 2*

#### **Voor wie is het Product bedoeld?**

Het Product Bereikbaarheid en Beschikbaarheid basis is bedoeld voor Cliënten met psychische of psychosociale problemen met een intensieve begeleidingsvraag waarbij 24 uur per dag ondersteuning noodzakelijk is. De Cliënt (of zijn Netwerk) kan zijn/haar hulpvraag signaleren en stellen (telefonisch of digitaal) en daarmee de acute hulpvraag uitstellen. De Cliënt woont zelfstandig of geclusterd zelfstandig.  
*Productbeschrijving, Bereikbaarheid en Beschikbaarheid basis, pag. 4*

### 23.3. Bereikbaarheid en beschikbaarheid: Intensief

Bereikbaarheid en Beschikbaarheid intensief bestaat ten minste uit:

- Dienstverlener verzorgt de fysieke aanwezigheid en directe bereikbaarheid van een Professional voor Cliënten die niet op afstand met hun begeleidingsvraag kunnen worden geholpen. Dit mag een *slapende wacht* zijn in het geval Cliënten zelf hun begeleidingsvraag kunnen signaleren en stellen. Hierbij dient Opdrachtgever de begeleidingsvraag direct te horen.
- Waar nodig is er ten minste één wakende Professional (“*wakkere wacht*”) aanwezig (op/rondom de woonlocatie), in het geval Cliënten geen begeleidingsvraag kunnen signaleren.
- Beschikbaarheid: binnen 10 minuten op plek van vraag aanwezig zijn in de locatie.  
*Programma van eisen Productvorm Bereikbaarheid en Beschikbaarheid, eis 2: Bereikbaarheid en Beschikbaarheid intensief, pag. 2*
- De Professional ondersteunt in het dag- en nachtritme en bij acute problemen. Dit betekent Professional in de woning of het complex aanwezig is en direct kan reageren op situaties die het dagelijks leven van Cliënten verstoren
- Hier gaat het om onplanbare momenten van ondersteuning.
- Er wordt voor het tarief onderscheid gemaakt tussen een slapende en een wakende wacht. (*Productbeschrijving, Bereikbaarheid en Beschikbaarheid Intensief, productomschrijving, Uitgangspunten, pag. 5-6*)

Dienstverlener draagt ervoor zorg dat de Bereikbaarheid en Beschikbaarheid intensief door zo weinig mogelijk verschillende medewerkers wordt uitgevoerd. In afwijking van eis 31 van het Algemene programma van eisen wordt er gekozen worden voor één vast team dat uitvoering geeft aan de Bereikbaarheid en Beschikbaarheid intensief.

*Programma van eisen Productvorm Bereikbaarheid en Beschikbaarheid, eis 2: Bereikbaarheid en Beschikbaarheid intensief, pag. 2*

#### Voor wie is het Product bedoeld?

Het Product Bereikbaarheid en Beschikbaarheid intensief is bedoeld voor de Cliënten met psychische of psychosociale problemen met een intensieve begeleidingsvraag waarbij 24 uur per dag ondersteuning noodzakelijk is. De Cliënt woont Intramuraal of zelfstandig geclusterd.  
*Productbeschrijving, Bereikbaarheid en Beschikbaarheid basis, pag. 5*

### 23.4. Eisen aan Professionals

Voor de uitvoering van het Product Bereikbaarheid en beschikbaarheid **basis** dient een Professional te worden ingezet met minimaal een afgeronde Mbo-opleiding Zorg en Welzijn op niveau mbo-3.

Onder een Mbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Werk (SPW),
- Medewerker Maatschappelijke Zorg (MMZ),

Of gelijkwaardig.

Voor de uitvoering van het Product Bereikbaarheid en Beschikbaarheid **intensief** dient een Professional te worden ingezet met een minimaal afgeronde Mbo-opleiding Zorg en Welzijn op niveau mbo-3, waarbij indien noodzakelijk een beroep gedaan kan worden op een Professional met minimaal een afgeronde opleiding op Hbo-opleiding richting van Zorg en Welzijn.

Onder een Hbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH),
- Social Work (SW),
- Sociaal Verpleegkundige (SV),
- Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV),
- Orthopedagogiek

Of gelijkwaardig.

Voor de 'gedoog locaties', waarbij het gaat om harddrugsgebruik en bovenmatig drankgebruik geldt, in afwijking van vorenstaande, dat er gewerkt mag worden met een Professional met een afgeronde Mbo-opleiding Beveiliging, niveau 2 in combinatie met een op afroep inzetbare Professional met minimaal een afgeronde Mbo-opleiding richting Zorg en Welzijn, niveau mbo-3. Indien noodzakelijk kan ook een beroep worden gedaan op een Professional met een afgeronde hbo-opleiding richting van Zorg en Welzijn.

*Programma van eisen Productvorm Bereikbaarheid en Beschikbaarheid, eis 3: Eisen aan Professionals, pag. 2-3*

### 23.5. Crisisplan

Dienstverlener zorgt voor een crisisplan per Cliënt, waardoor er buiten de normale werkdagen (in de avond, nacht en weekenden/feestdagen) de noodzakelijke informatie toegankelijk is en adequaat kan worden gehandeld bij een (dreigende) crisis. Dienstverlener stelt dit plan op samen met Cliënt (en/of zijn Netwerk).

*Programma van eisen Productvorm Bereikbaarheid en Beschikbaarheid, eis 6: Crisisplan, pag. 3*

## 23.6. Triagechecklist

Dienstverlener gebruikt de meest actuele versie van de checklist 'Triagechecklist eerste hulp GGZ' als leidraad.

*Programma van eisen Productvorm Bereikbaarheid en Beschikbaarheid, eis 7:*

*Triagechecklist, pag. 3*

## 24. Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen

De eisen die gesteld worden aan de Productvorm Intramuraal wonen zijn uitgewerkt in het Programma van eisen, Productvorm Intramuraal wonen en in de Productbeschrijving Intramuraal wonen. In het Werkafsprakenboek worden de belangrijkste eisen kort toegelicht. Voor verdere informatie wordt verwezen naar de bijhorende documenten.

### 24.1. Algemeen

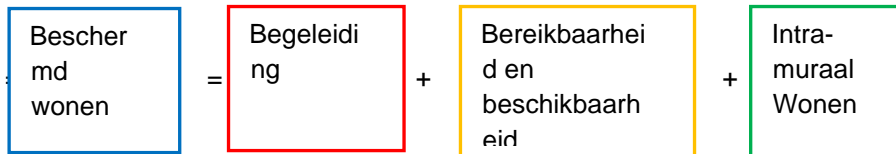
Het product 'Intramuraal Wonen' is een vorm van intramuraal verblijf en is bedoeld voor Cliënten met een psychische of psychosociale problematiek met een (zeer) intensieve begeleidingsvraag die niet in staat zijn om zelfstandig te wonen. De cliënt beschikt vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen (nog) niet (meer) over de vaardigheden om zelfstandig te wonen. De cliënt heeft bescherming nodig tegen zichzelf of zijn omgeving of zorgt voor overlast. De cliënt heeft (mogelijk) begeleiding nodig bij het zorgen voor een schoon en leefbaar huis, schone was, maaltijden en service gerelateerde zaken in en om de woning. De intramurale woonomgeving heeft een gereguleerd en gestructureerd klimaat en biedt de cliënt veiligheid en stabiliteit. Er is sprake van verblijf, de cliënt betaalt geen huur.

Er is geen sprake van Intramuraal Wonen wanneer:

- De noodzaak van de beschermende setting voortkomt uit de behoefte aan geneeskundige zorg. Deze zorg is in de Zorgverzekeringswet (Zvw) geregeld. Hierin zijn verschillende vormen van tijdelijk verblijf, waaronder geriatrische revalidatiezorg (GRZ), eerstelijnsverblijf (ELV) en behandeling met verblijf voor mensen met psychische problemen. Er vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) zorg geleverd kan worden. Hierin zijn verschillende vormen van verblijf, te weten GGZ Wonen en GGZ-B. Binnen de vorm GGZ wonen dient er sprake te zijn van aanwezigheid van een aandoening of stoornis, permanent toezicht en/of 24 uur per dag zorg in de nabijheid ter voorkoming van ernstig nadeel en de zorgbehoefte moet blijvend zijn. Binnen GGZ-B is er sprake van een tijdelijke indicatie. Bij deze cliënten is de maximumduur voor zorg op grond van de zorgverzekering bereikt. Zij krijgen een tijdelijke indicatie voor een zorgprofiel GGZ-B (voor een periode van drie jaar). We noemen dit 'voortgezet verblijf' (Wlz artikel 3.2.2). De criteria zoals hierboven benoemd gelden ook binnen een GGZ-B indicatie allen de zorgbehoefte hoeft niet blijvend te zijn.
- De cliëntgroepen voor Intramuraal Wonen niet (meer) voldoen aan de criteria voor deze vormen van verblijf.

Het Product Bereikbaarheid en Beschikbaarheid en het Product Intramuraal Wonen kunnen apart worden geïndiceerd in aanvulling op een Product Begeleiding.

Het huidige Beschermd wonen wordt in deze opzet een optelsom van de volgende producten: een Product Begeleiding + een Product Bereikbaarheid en Beschikbaarheid + het Product Intramuraal Wonen.



### ***Toegang tot Intramuraal wonen regionaal geregeld***

Voor het Product Intramuraal Wonen geldt dat de toegang voor de drie gemeenten regionaal wordt geregeld en wordt belegd bij de Toegang van de gemeente Sittard-Geleen.

*Productbeschrijving Intramuraal wonen, Inleiding, pag. 2*

## **24.2. Afstemming op Cliënt- algemeen**

Dienstverlener stemt de (activiteiten op de) (woon)locatie af op:

- De ontwikkelingsmogelijkheden en eigen kracht van de Cliënt
- De te bereiken resultaten van de Cliënt;
- De wensen en interesses van de Cliënt;
- Het denkniveau, tempo en de levensfase van de Cliënt.

Dienstverlener heeft hierbij aandacht voor zowel de individuele Cliënt als het gezamenlijke aspect van een groep.

*Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen, eis 2: Afstemming op client, pag. 2*

### **24.2.1. Acceptatieplicht**

Dienstverlener heeft een acceptatieplicht zoals benoemd in eis 13 van het Algemene programma van eisen en levert zijn Product aan alle Cliënten met een Beschikking van Opdrachtgever. Er kan door Dienstverlener *geen* beroep worden gedaan op algemene uitsluitingscriteria. Een specifieke locatie kan *wel* uitsluitingscriteria hebben. Zie eis 5 van het programma van eisen. De werkwijze bij eventuele wachtlijsten is geregeld in artikel 1 lid 4 van de Uitvoeringsvoorwaarden. Als vanwege zwaarwegende redenen de situatie volgens Dienstverlener onhoudbaar wordt geacht, neemt Dienstverlener in afwijking van eis 13, zo spoedig mogelijk contact op met de Toegang van de gemeente Sittard-Geleen.

*Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen, eis 3: Acceptatieplicht, pag. 2*

### **24.2.2 Herplaatsing onhoudbare situaties**

Op verzoek van de Toegang van Sittard-Geleen wordt in het geval van onhoudbare situaties een selectie van Dienstverleners uitgenodigd voor casusoverleg om tot een geschikte oplossing te komen. Tot het moment dat dit overleg heeft plaatsgevonden en een oplossing



is gevonden, blijft Dienstverlener verantwoordelijk voor de Dienstverlening aan de Cliënt op een locatie van de Dienstverlener. Cliënten mogen niet op straat worden gezet, dan wel naar een opvanglocatie of een camping worden verwezen. Wanneer er een alternatief gevonden is, dient er een warme overdracht plaats te vinden.

*Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen, eis 4: Herplaatsing onhoudbare situaties, pag. 2*

#### **24.2.3. Voorkomen overlast**

Dienstverlener zet zich actief in om overlast in de omgeving van de locatie te voorkomen. In het geval van ervaringen van overlast door de omgeving neemt de Dienstverlener deze ervaringen serieus en handelt de Dienstverlener zo nodig dit in ketenverband af (bijv. in samenwerking met de Cliënt en zijn Netwerk, de politie (wijkagent), vertegenwoordiging van de buurt, andere Dienstverlener(s)). *Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen, eis 6: Voorkomen van overlast, pag. 3*

#### **24.2.4. Risico-inventarisatie**

Als aanvulling op het Algemeen Programma van Eisen (eis 3 en 7) hanteert de Dienstverlener een vast (eigen) format waarmee bij elke Cliënt binnen dit Product een risico-inventarisatie wordt afgenomen. Hierbij wordt een inschatting gemaakt van minimaal de risico's op het gebied van medicatie, drugs, alcoholgebruik, suïcide en gedragsproblematiek. Op basis van deze inschatting worden passende begeleidingsafspraken gemaakt.

De risico's en de begeleidingsafspraken worden vastgelegd in het Ondersteuningsplan.

Voor dit punt wordt ook verwezen naar eis 8. Alcohol en drugs en eis. 9 Wapens uit het Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen.

*Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen, eis 10: Risico-inventarisatie, pag. 3*

### **24.3. Eisen aan locatie**

De locatie voor Intramuraal Wonen voldoet aan alle wettelijke eisen en beschikt over de vereiste vergunningen. Dienstverlener beschikt o.a. over een geldige omgevingsvergunning. Dienstverlener past het Bouwbesluit toe en/of wat van het Bouwbesluit op termijn wordt geïntegreerd in de omgevingsvergunning. Het Bouwbesluit wordt BBL (Besluit Bouwwerken Leefomgeving). Een cliëntenraad is betrokken c.q. geconsulteerd bij het inrichten van de locatie. Een door de Dienstverlener op te zetten nieuwe locatie voldoet tenminste aan de wettelijke vereisten (denk hierbij onder andere aan het bestemmingsplan en omgevingsvergunning). De locatie dient te voldoen aan het VN-verdrag handicap (Rechten van de mensen met een lichamelijke, geestelijke of verstandelijke beperking). Normen zoals die van het ITS-keurmerk zijn richtinggevend daar waar discussie ontstaat.

- De locatie van de Dienstverlener heeft ten minste één gemeenschappelijke ruimte voor ontspanning en vermaak (bijvoorbeeld een huiskamer) (Eis 16)
- Intramuraal Wonen mag niet op een locatie met alleen een woonbestemming plaatsvinden (Eis 15)

*Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen, eis 13: Eisen aan een locatie, pag. 3*

Ook wordt verwezen naar het Programma van eisen Productvorm Begeleiding (eis 17 t/m 21: Begeleiding in combinatie met wonen in een woning van de Opdrachtnemer (niet zijnde de Productvorm Intramuraal Wonen) pag. 9-10)

#### **Overname huishoudelijke taken**

Uitgangspunt is dat de Client zijn eigen woonruimte onderhoudt, zelfstandig zijn maaltijd bereid etc. Indien de zelfredzaamheid van Cliënten maakt dat hij niet zelfstandig zijn wooneenheid kan schoonhouden of de maaltijd kan bereiden, dient dit te worden overgenomen door de Dienstverlener.

*Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen, eis 18: Overname huishoudelijke taken. pag. 4*

### **24.4. Instroom (en uitstroom) andere Wetgeving**

#### **a) Instroom Forensische zorg**

Uitgangspunt bij de Dienstverlening is het herstel van de Cliënt in de eigen woonomgeving en regio. Indien een Dienstverlener zich door het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft laten contracteren om forensische zorg te leveren, stelt de Opdrachtgever de volgende eis: Voordat de Dienstverlener een forensische Cliënt met een indicatie korter dan 6 maanden in zorg neemt, wordt contact gelegd met de Toegang van de gemeente Sittard-Geleen. De Toegang van de gemeente Sittard-Geleen geeft dan vroegtijdig een advies of er na het aflopen van de strafrechtelijke titel vervolgzorg in de vorm van Intramuraal wonen Wmo kan worden ingezet. De Toegang van de gemeente Sittard-Geleen neemt als leidraad voor een positief advies dat de voorwaarden voor een succesvol traject in deze regio het meest kansrijk zijn, conform de regels van de Handreiking Landelijke toegankelijkheid.

#### **b) Instroom Jeugdwet**

Uitgangspunt bij de Dienstverlening is het herstel van de Cliënt in de eigen woonomgeving en regio. Indien een Dienstverlener zich door gemeenten heeft laten contracteren zorg uit de Jeugdwet te leveren, stelt de Opdrachtgever de volgende eis:

Voordat de Dienstverlener een Jeugd Cliënt in zorg neemt die ouder is dan 17 jaar en 4 maanden, wordt contact gelegd met de Toegang van de gemeente Sittard-Geleen. De Toegang van de gemeente Sittard-Geleen geeft dan vroegtijdig een advies of er na het aflopen van de zorg uit de Jeugdwet de vorm van Intramuraal Wonen Wmo kan worden voortgezet. De Toegang van de gemeente Sittard-Geleen neemt als leidraad voor een

positief advies dat de voorwaarden voor een succesvol traject in deze regio het meest kansrijk zijn, conform de regels van de Handreiking Landelijke toegankelijkheid.

### **c) Uitstroom Wet Langdurige zorg**

Uitgangspunt bij de Dienstverlening is het herstel van de Cliënt in de eigen woonomgeving en regio. Indien dit niet mogelijk is en er sprake is van een aandoening of stoornis, permanent toezicht en/of 24 uur per dag zorg in de nabijheid ter voorkoming van ernstig nadeel en de zorgbehoefte is blijvend dient de Dienstverlener de Cliënt te ondersteunen met een aanvraag voor een Wlz indicatie.

## **24.5. Eisen aan professional**

Voor de uitvoering van de woonbegeleiding op basis van het Ondersteuningsplan dienen Professionals te worden ingezet met minimaal een afgeronde Mbo-opleiding Zorg en Welzijn met een mix van niveau mbo 3 en mbo-4 (50%-50%).

Onder een Mbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Werk (SPW),
- Medewerker Maatschappelijke Zorg (MMZ),

Of gelijkwaardig.

De woonbegeleider kan terugvallen op de Professional die wordt ingezet vanuit het product Begeleiding.

Voor de eisen die gesteld worden aan een Professional wordt verwezen naar het bijhorende document: Programma van eisen, productvorm Begeleiding.

Het Ondersteuningsplan voor het Product Begeleiding beschrijft tevens de woonbegeleiding. *Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen, eis 26: Woonbegeleiding, eisen aan professional, pag. 5-6*

## **24.6. Declaraties**

### **Declaraties bij opname**

Indien een Cliënt wordt opgenomen voor behandeling in een instelling op grond van de Zorgverzekeringswet, kan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Toegang van de gemeente Sittard-Geleen het Product maximaal vier weken worden gedeclareerd.

De begeleiding wordt zoveel mogelijk door geleverd. Deze toestemming wordt alleen verleend indien de opname tijdelijk is en de voortzetting van het verblijf in belang van Cliënt is. *Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen, eis 21: Overige, pag. 4*

### **Eigen bijdrage**

Indien Cliënt uitstroomt uit Intramuraal Wonen, zorgt de Dienstverlener voor een verlaging van de eigen bijdrage door het aanvragen van het CAK-regeling "Terugkeer naar zelfstandig Wonen Wmo".

*Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen, eis 20: Overige, pag. 4*

### **Verpleegtechnische handelingen**

Indien er sprake is van verpleegtechnisch handelen, wordt deze zorg geleverd vanuit de Zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg. Deze zorg mag niet gedeclareerd worden binnen de Wmo.

*Programma van eisen Productvorm Intramuraal wonen, eis 27: Woonbegeleiding, eisen aan een professional, pag. 6*

## **25. Programma van eisen Productvorm Kortdurend verblijf**

De eisen die gesteld worden aan de Productvorm Kortdurend verblijf zijn uitgewerkt in het Programma van eisen, Productvorm Kortdurend verblijf en in de Productbeschrijving Kortdurend verblijf. In het Werkafsprakenboek worden de belangrijkste eisen kort toegelicht. Voor verdere informatie wordt verwezen naar de bijhorende documenten.

### **25.1 Algemeen**

Kortdurend Verblijf is het tijdelijk overnemen van de totale begeleiding ter ontlasting van de mantelzorger. Kortdurend Verblijf is te karakteriseren als logeren ter aanvulling op het wonen in de thuissituatie en niet als wonen in een instelling voor het grootste deel van de week of van het jaar. Indien nodig kan Opdrachtgever de mate van (over)belasting laten vaststellen door een medisch adviseur van de GGD.

- Kortdurend Verblijf is over het algemeen planbaar.
- Behandeling behoort niet tot Kortdurend Verblijf.

#### **Doel**

Het doel van Kortdurend Verblijf is om de mantelzorger een adempauze te geven. Hiermee wordt gestreefd dat de Cliënt met een beperking zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen.

#### **Duur**

Kortdurend Verblijf wordt in beginsel voor maximaal drie etmalen per week toegekend, afhankelijk van de specifieke situatie van de betreffende Cliënt. De Cliënt en diens mantelzorger kunnen deze etmalen naar eigen inzicht inzetten wanneer behoefte is aan ontlasting. Dat kan de ene week meer zijn dan in de andere week. Een uitzondering op het maximum van drie etmalen per week kan worden gemaakt om incidenteel een Kortdurend Verblijf van één of twee weken toe te kennen zodat de mantelzorger op vakantie kan. Het product Kortdurend Verblijf kan voor maximaal zes maanden worden toegekend. Wanneer deze periode van zes maanden verlopen is en verlenging van de inzet van Kortdurend Verblijf nodig is, zal een nieuw gesprek plaatsvinden met de Toegang. In uitzonderingsituaties kan hiervan worden afgeweken.

### **Vervoer**

Er wordt geen vervoer geïndiceerd bij het product Kortdurend Verblijf. De Cliënt is zelf verantwoordelijk voor vervoer van en naar de instelling voor Kortdurend Verblijf. Dit kan d.m.v. eigen vervoer of met hulp vanuit het Netwerk.

*Productbeschrijving Kortdurend verblijf, Inleiding, pag. 2*

### **Logeerfunctie inclusief begeleiding**

Kortdurend Verblijf (Logeerszorg) inclusief (individuele) Begeleiding en/of Groepsbegeleiding bestaat uit de verblijfs- en begeleidingscomponent. Hierbij zijn in ieder geval de volgende onderdelen inbegrepen:

- Hotelmatige kosten welke de volgende onderdelen omvatten:
  - Verblijf;
  - Voeding incl. voedingssupplementen;
  - Keuken (o.a. Personeel);
  - Facilitaire dienst;
  - Energiekosten (gas, water en elektra kosten zowel vaste als variabele kosten, waaronder energiehellingen (eigen ruimte, algemene ruimten);
  - Schoonmaakkosten (algemene en eigen ruimtes);
  - Bewassing (beddengoed en/of kleding);
  - Kosten voor televisie, telefoon en internet;
  - Verzekeringskosten;
  - Belastingen en heffingen zoals rioolheffing, afvalstoffenheffing, onroerendezaakbelasting zowel t.a.v. eigendom als gebruik, omslagen van het Waterschap;
  - Huurders- alsmede eigenaarsonderhoud van de onroerende zaak, de gemeenschappelijke ruimten en het onderhoud van een eventuele gemeenschappelijke tuin.
- Inrichting.
- Dagelijkse welzijn- en recreatie-activiteiten

*Programma van eisen Product Kortdurend Verblijf, eis 1: Algemeen, pag. 2*

### **Algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL)**

Algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) worden door de Dienstverlener geborgd volgens de kaders van de Wmo. Dat betekent dat Cliënten zoveel als mogelijk zelf doen en Dienstverlener enkel toezicht houdt/ begeleidt (indien nodig).

*Programma van eisen Product Kortdurend Verblijf, eis 4: Algemeen, pag. 3*

## **25.2. Voorliggende voorzieningen**

Kortdurend Verblijf vanuit de Wlz en Zorgverzekeringswet zijn voorliggend op de Wmo. Bij het bepalen of Kortdurend Verblijf onder de financiële verantwoordelijkheid valt van de gemeente op grond van de Wmo 2015 maakt Opdrachtgever gebruik van het afwegingsinstrument voor opname eerstelijns verblijf 2.0, November 2016, opgesteld door

het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport of een opvolger hiervan. Het afwegingsinstrument is te vinden op [www.verwijshulp.nl](http://www.verwijshulp.nl)

*Programma van eisen Product Kortdurend Verblijf, eis 8: Algemeen, pag. 4*

### **25.3. Reserveren van logeertzorg**

Dienstverlener garandeert een logeerplek als Cliënt minimaal 3 weken voorafgaand aan de logeertzorg een reservering doet. Dienstverlener heeft een centraal punt waar Opdrachtgever en/of de Cliënt kan informeren of de Cliënt een reservering kan doen en wat de beschikbaarheid is. Op het moment dat er geen logeerplek beschikbaar is, ondanks een tijdige reservering, dan is de werkwijze zoals bedoeld in artikel 1 lid 4 van de Uitvoeringsvoorwaarden.

*Programma van eisen Product Kortdurend Verblijf, eis 7: Algemeen pag. 3*

#### **Proef logeren**

Proef logeren op indicatie behoort tot de mogelijkheid en wordt aangeboden door Dienstverlener. Proef logeren is declarabel.

*Programma van eisen Product Kortdurend Verblijf, eis 9: Algemeen, pag. 4*

#### **Dagprogramma**

Dienstverlener biedt een gevarieerd dagprogramma aan wat is afgestemd en toegespitst op de doelgroep. Het (dag)programma biedt o.a. (dag)structuur en regelmaat.

*Programma van eisen Product Kortdurend Verblijf, eis 18: Algemeen, pag. 4.*

### **25.4. Eisen aan de professional**

De Dienstverlener voert zijn Dienstverlening in het kader van de Overeenkomst van opdracht uit met ter zake kundig en voldoende gekwalificeerde Professionals, die ten minste gehonoreerd worden conform de voor de Dienstverlener geldende cao of arbeidsvoorwaardenregeling zoals o.a.: cao VVT, cao GGZ, cao Social Work, cao Jeugdzorg.

De mix van HBO en MBO-geschoolde medewerkers staat in verhouding tot de aangeboden Producten en aantallen Cliënten van de Dienstverlener.

Professional(s) hebben kennis en ervaring met de doelgroep die Dienstverlener bedient. Onder de doelgroep wordt verstaan: mensen met een somatische (SOM), psychiatrische (GGZ), psychogeriatrische (PG) aandoening/beperking, niet aangeboren hersenletsel (NAH), zintuigelijke beperking (ZG), verstandelijke (VG) en/of lichamelijke (LG) handicap met beperkingen. De werkzaamheden in het kader van Kortdurend Verblijf wordt uitgevoerd door een Professional met minimaal een afgeronde Mbo-opleiding Zorg & Welzijn of hoger in een mix van niveau mbo-3 en mbo-4 (40%/40%).

Onder een Mbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Werk (SPW),
- Medewerker Maatschappelijke Zorg (MMZ),

Of gelijkwaardig.

De overige werkzaamheden in het kader van Kortdurend Verblijf wordt uitgevoerd door een Professional met minimaal een afgeronde Hbo-opleiding Zorg & Welzijn of hoger (20%).

Onder een Hbo-opleiding Zorg en Welzijn wordt verstaan:

- Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH),
- Social Work (SW),
- Sociaal Verpleegkundige (SV),
- Sociaal Psychiatrische Verpleegkundige (SPV),
- Orthopedagogiek

Of gelijkwaardig.

De Professional op mbo-3 niveau is altijd ondersteunend.

De Professional op mbo-4 niveau voert de (praktische) begeleiding(s) taken uit.

De Professional op hbo-niveau is verantwoordelijk voor de methodische aanpak en de regie.

## 25.5 Locatie

Dienstverlener beschikt over één of meerdere locaties in de regio Westelijke Mijnstreek voor het leveren van Kortdurend Verblijf. Alleen bij een tekort aan locaties binnen regio de Westelijke Mijnstreek wordt Dienstverlener met (een) locatie(s) buiten deze regio toegelaten. Het verzoek aan Dienstverlener met locaties buiten de grensgebieden is om zich wel in te schrijven voor de opdracht. In het selectiegesprek wordt bekeken of het gaat om een (nog) ontbrekend aanbod wat als aanvulling door Opdrachtgever wordt gezien.

Als een Dienstverlener voldoet aan het uitgangspunt zo lokaal mogelijk maar net buiten de regio is gevestigd is het verzoek aan Dienstverlener zich wel in te schrijven voor de opdracht. In het selectiegesprek zal dan worden gekeken of het gaat om een ontbrekend aanbod. *Programma van eisen Product Kortdurend Verblijf, eis 16: Locatie, pag. 5*

Kortdurend Verblijf wordt aangeboden door Professional(s) welke fysiek aanwezig is/zijn in de ruimte en/of op de locatie waar het Kortdurend Verblijf wordt aangeboden. Indien daarbij gebruik wordt gemaakt van één of meerdere locaties dient de veiligheid en het toezicht van de Cliënt te allen tijde gewaarborgd te zijn.

*Programma van eisen Product Kortdurend Verblijf, eis 11: Professionals, pag. 4*

Dienstverlener voert Kortdurend Verblijf volgens de volgende uitgangspunten uit:

- Dienstverlener biedt een veilige omgeving waarin de veiligheid van de Cliënt in de breedste zin van het woord is geborgd;
- Het verblijf is passend bij de doelgroep;
- Locaties beschikken over een veilige ontluchting;
- Dienstverlener beschikt over een (eenvoudig) ontruimings- of calamiteitenplan (inclusief een plattegrond tekening) bijvoorbeeld conform de NEN 8112 of gelijkwaardig;
- Tenminste één van de aanwezige Professionals is in het bezit van een geldig BHV diploma;
- Dienstverlener zorgt dat er altijd voldoende Professionals aanwezig zijn om in geval van calamiteit hulp te kunnen bieden aan hen die dat behoeven;
- Zit/slaapvoorzieningen zijn geschikt voor de Cliënt en worden aangepast aan de begeleidingsbehoefte van de Cliënt;
- De locatie waar het aanbod plaatsvindt voldoet aan alle wettelijke eisen en beschikt over de vereiste vergunningen;
- Er zijn rolstoeltoegankelijke douche/toiletvoorzieningen aanwezig indien relevant voor de Cliënt, bij voorkeur aanwezig op de eenpersoonskamer;
- De inrichting van de locatie is afgestemd op de doelgroep (o.a. prikkelarme ruimte);

Er is alarmering in de kamer aanwezig indien relevant voor de Cliënt.  
*Programma van eisen Product Kortdurend Verblijf, eis 17: Locatie, pag. 5-6*

### **Maaltijden**

Dienstverlener zorgt voor het eten en drinken van de Cliënt. Het gaat hierbij om de gebruikelijke voeding incl. voedingssupplementen. Per etmaal wordt tenminste voldoende drinken koffie, thee en/of frisdranken, een ontbijt, lunch, avondmaaltijd, fruit en tussendoortjes aangeboden aan de Cliënt. De voeding moet voldoen aan de adviezen van gezonde voeding zoals het Voedingscentrum die stelt, en wordt bereid door middel van de 'hygiëncode voor woonvormen'. Opdrachtgever gebruikt de hygiëncode voor woonvormen opgesteld door het voedingscentrum, editie 2016 of een opvolger hiervan. Te vinden op [www.hygiëncode.voedingscentrum.nl](http://www.hygiëncode.voedingscentrum.nl) Of de Dienstverlener verstrekt een redelijke maaltijdvergoeding voor de Cliënt wanneer het gebruik van een maaltijdvergoeding de zelfstandigheid/zelfredzaamheid van de Cliënt vergroot. Dienstverlener zorgt ook voor een aangepast dieet wanneer dat voor een Cliënt medisch noodzakelijk is.  
*Programma van eisen Product Kortdurend Verblijf, eis 28: Locatie, pag. 6-7*

Voor een verdere omschrijving van het pakket van eisen waaraan de locatie moet voldoen, wordt verwezen naar het Programma van Eisen, Productvorm Kortdurend verblijf eis 16 t/m 29.



## 26. Spoedzorg

Onder Spoedzorg (ook wel crisisopvang genoemd) verstaan we een hulpvraag om begeleiding waarop binnen 24 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 begeleiding 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 begeleiding in de thuissituatie of in sommige gevallen groepsbegeleiding. 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 begeleiding) voor het kind kunnen zorgen.

### 26.1. Criteria

Spoedzorg kan door Dienstverlener worden ingezet als wordt voldaan aan alle volgende eisen:

1. Het gevaarcriterium;
2. De Dienstverlening moet binnen 24 uur worden ingezet;
3. Afstemming met de Toegang is niet mogelijk.

Onder gevaarcriterium wordt verstaan dat de Cliënt een onacceptabel risico dreigt te lopen op lichamelijk en/of geestelijk letsel dan wel zijn omgeving in gevaar brengt.

Dienstverlener doet in dat geval direct, maar uiterlijk de eerstvolgende werkdag een Spoedmelding via een door Opdrachtgever opgesteld format. Het format (Spoedformulier) is al bijlage opgenomen in het Werkafsprakenboek. Een Spoedmelding kan gezien het Spoedeisende karakter enkel in zorg in natura worden toegekend.

Dienstverlener is in dat geval verzekerd dat de ingezette uren dienstverlening met terugwerkende kracht maximaal 2 weken worden betaald, mits de Dienstverlening ook daadwerkelijk binnen 24 uur is gestart. Een Ondersteuningsplan vooraf is niet nodig.

*Algemeen programma van eisen, eis 12: Spoedzorg, pag. 7*

## 26.1. 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. Als in de regio geen opname mogelijk is (i.v.m. geen beschikbare bedden) is een landelijke opname voorliggend.

## 26.2. Spoedprocedure

De Dienstverlener zet naar eigen inzicht, per direct de noodzakelijke begeleiding in en bepaalt welke indicatie nodig is. Het Spoedformulier<sup>6</sup> wordt naar het gemeentelijke email adres gestuurd [wmo@sittard-geleen.nl](mailto:wmo@sittard-geleen.nl) of [wmo@gemeentestein.nl](mailto:wmo@gemeentestein.nl) of [info@gemeentebeek.nl](mailto:info@gemeentebeek.nl) (afhankelijk van de woonplaats van de cliënt). Hierin wordt in het kort toegelicht waarom de cliënt voldoet aan de Spoedcriteria en welke indicatie wordt ingezet. Het Spoedformulier wordt als melding beschouwd. De Dienstverlener kan binnen de gestelde indicatie 2 weken begeleiding bieden met toezegging van uitbetaling van de indicatie.

## 26.3. Aanvullende afspraak

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 het Vangnet van de GGD Zuid Limburg een samenwerking met Levanto om deze mensen te ondersteunen om stabiliteit in hun leven te verkrijgen. Zodra de Vangnet medewerker een voet tussen de deur heeft en er sprake is van psychiatrische problematiek, gaat de begeleider van Levanto 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.

## 26.4. Procedure Vangnet cliënten

- Cliënten die door het Vangnet verwezen worden naar Levanto maken deel uit van het Spoedprotocol en worden aangeleverd volgens bovenbeschreven werkwijze.
- Op het Spoedformulier wordt door Levanto de naam en contactgegevens van de begeleider aangegeven. Alle communicatie verloopt via de begeleider van Levanto. De cliënt ontvangt geen brieven van de gemeente.
- Levanto bepaalt of er wel of niet een huisbezoek kan worden afgelegd door een Wmo consulent. Als 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.

---

<sup>6</sup> Bijlage 6: spoedformulier.

- Het gespreksverslag en het reactieformulier of het aanvraagformulier wordt naar de begeleider van Levanto gestuurd. De begeleider van Levanto zorgt voor de handtekening van de cliënt onder het aanvraag- of reactieformulier en draagt zorg voor de communicatie met de cliënt.

## **27. Tarieven en indexering**

1. De vergoeding van de Dienstverlening vindt plaats in overeenstemming met de in het facturatieprotocol opgenomen tarieven.
  2. Indexatie van de tarieven kan plaatsvinden per 1 januari van ieder kalenderjaar plaats conform de werkwijze beschreven in de bijlage 5 Tarieven en indexering.
  3. Uiterlijk 1 oktober van ieder kalenderjaar verstrekt Opdrachtgever aan Dienstverlener een gemotiveerde en onderbouwde berekening van de toe te passen indexering.
  4. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om tarieven af te ronden.
  5. Binnen het bij aanvang van de Overeenkomst van opdracht geldende fiscale regime zijn de gecontracteerde tarieven vrijgesteld van btw, behoudens de in Tabel I bij de Wet op de omzetbelasting aangewezen goederen en diensten. Dienstverlener is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen en/of behouden van een vrijstelling van btw. Bij het ontbreken van een vrijstelling worden de tarieven inclusief btw beschouwd.
- Uitvoeringsvoorwaarden, Artikel 20 Tarieven en indexering pag. 15*

## Bijlagen

1. Aanmeldformulier Regieteam
2. Facturatieprotocol
3. Escalatieladder
4. KPI
5. Zorgbeëindigingsprocedure
6. Spoedformulier
  - Sittard-Geleen
  - Beek
  - Stein (volgt nog)

## Bijlage 1. Aanmeldformulier Regieteam Westelijke mijnstreek

### Aanmeldingsformulier Regieteam (Multi – problem )

Dit aanmeldingsformulier is bedoeld voor professionals om casuïstiek aan te melden voor bespreking in het Regieteam.

#### Criteria voor aanmelding Regieteam

Een casus die via dit aanmeldformulier wordt aangeleverd, moet voldoen aan onderstaande criteria.

- Er is sprake van meerdere problemen (multiproblem) die op meer dan één leefgebied spelen en (naar verwachting) leiden tot crimineel en/of overlastgevend gedrag of verder afglijden; of
- Samenwerking tussen meerdere ketens (minimaal dwang en drang) is nodig om tot een effectieve aanpak te komen; het is in de reguliere samenwerking tussen partners binnen één keten niet mogelijk om deze problematiek effectief aan te pakken; of
- De problematiek wordt beïnvloed door en heeft impact op het (gezins)systeem en/of de directe sociale leefomgeving (of wordt verwacht dat te gaan hebben);

Wanneer u twijfelt of uw casus aan deze criteria voldoet, neemt u dan gerust contact op met de voorzitter van het Regieteam via telefoonnummer 046-4777638

Wanneer alle velden in dit aanmeldformulier zo volledig mogelijk worden ingevuld, kan dit door het Regieteam efficiënt worden verwerkt. Dit voorkomt dat het formulier meerdere keren heen en weer moet. Wij vragen u daarom zo volledig mogelijk te zijn bij het invullen. Na het invullen kunt u dit formulier versturen aan [Regieteam@sittard-geleen.nl](mailto:Regieteam@sittard-geleen.nl) waarna de voorzitter van het Regieteam wordt geïnformeerd.

#### ALGEMENE INFORMATIE OVER DEZE CASUS

##### Melder

Organisatie:	...
Gebiedsteam/stadsdeel	...
Naam melder	...
Telefoonnummer melder	...
Mobiel nummer melder	...
Emailadres melder	...
Datum aanmelding	...

Om welke reden meldt u deze casus aan bij het Regieteam:

#### BETROKKEN PERSONEN

##### Persoonsgegevens aan te melden persoon

BSN	...
Achternaam	...
Voorletter(s)	...
Geslacht	...
Geboortedatum	...
Adres	...
Postcode	...
Woonplaats	...

- Betreft het een geheim adres?  Ja  Nee  
 Is zeker dat cliënt hier nog woont?  Ja  Nee

**Overige betrokkenen**

- Zijn er nog andere personen in het systeem bij betrokken?  Ja  Nee  
 Zo ja, neem hieronder hun gegevens op.

BSN	Achternaam	Voorletter	Geb. datum	Relatie	Rol
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...

**INTAKE CASUS**

1. Geef een korte omschrijving van de situatie. Neem wel alle relevante feiten op.

...

2. Welke rol heeft u in het oplossen van de problematiek of wat is uw rol bij de persoon en/of het systeem?

...

3. Is er een toestemmingsverklaring aanwezig?  Ja  Nee  
 4. Is de cliënt op de hoogte dat melding bij het Regieteam?  Ja  Nee

5. Welke andere organisaties zijn – naar uw weten – al betrokken?

Organisatie	Medewerker	Emailadres	Telefoonnummer
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...

6. Is er samenwerking tussen deze organisaties?  Ja  Nee

7. Verloopt de samenwerking naar tevredenheid?  Ja  Nee  
 Licht uw antwoord, indien gewenst, toe.

...

8. Wat verwacht u van het Regieteam m.b.t. deze melding?

...

**ZELFREDZAAMHEIDSMATRIX (ZRM)**

9. Voor het beoordelen van de zelfredzaamheid van de aan te melden persoon wordt gebruik gemaakt van de zelfredzaamheidsmatrix<sup>7</sup>. Vul deze hieronder in door in de juiste vakjes een X te plaatsen.

Domein	1. Acute Problematiek	2. Niet Zelfredzaam	3. Beperkt zelfredzaam	4. Voldoende zelfredzaam	5. Volledig zelfredzaam
Inkomen	...	...	...	...	...

<u>Dagbesteding</u>	...	...	...	...	...
<u>Huisvesting</u>	...	...	...	...	...
<u>Gezinsrelaties</u>	...	...	...	...	...
<u>Geestelijke gezondheid</u>	...	...	...	...	...
<u>Fysieke gezondheid</u>	...	...	...	...	...
<u>Verslaving</u>	...	...	...	...	...
<u>ADL-vaardigheden</u>	...	...	...	...	...
<u>Sociaal netwerk</u>	...	...	...	...	...
<u>Maatsch. participatie</u>	...	...	...	...	...
<u>Justitie</u>	...	...	...	...	...

Licht de ingevulde matrix toe voor de onderwerpen dat u dit nodig acht.

...

### AANVULLENDE VRAGEN M.B.T. JEUGDIGEN

Dit onderdeel is niet van toepassing

10. Is er een zorgmelding gedaan?

Ja  Nee

11. Heeft er een trajectberaad plaatsgevonden?

Ja  Nee

### AANVULLENDE VRAGEN M.B.T. GEWELD IN AFHANKELIJKHEIDSRELATIES

Dit onderdeel is niet van toepassing

12. Is de cliënt gemeld bij Veilig Thuis, in het kader van de *Meldcode huiselijk geweld*?  Ja  Nee

### OPMERKINGEN

13. Vul hieronder al uw overige opmerkingen in, die voor het Regieteam van belang zijn voor het beoordelen van deze casus.

...

### Wilt u controleren of u alle vragen volledig heeft ingevuld?

#### Vervolg

Het ingevulde aanvraagformulier wordt door ons binnen vijf werkdagen in behandeling genomen. Daarbij beoordelen wij op welke wijze behandeling verder vorm moet krijgen en welke rol het Regieteam hierin moet spelen. U wordt na de eerste beoordeling geïnformeerd over het vervolg. In het algemeen betekent dit dat de casus ter behandeling wordt geagendeerd voor de eerstvolgende bijeenkomst van het regieteam.

## **Bijlage 2 Facturatieprotocol Wmo 2022 begeleiding**

Dit protocol treedt in werking op **01 januari 2022** en maakt onderdeel uit van het werkafsprakenboek dat via [www.sittard-geleen.nl/inkoop](http://www.sittard-geleen.nl/inkoop) wordt gepubliceerd. Het protocol is een nadere uitwerking tussen de gemeente Sittard-Geleen, Beek, Stein en de gecontracteerde zorgaanbieders en regelt het facturatie- en berichtenverkeer. Het uitgangspunt is dat zowel de gemeenten als de dienstverleners ervoor zorgdragen dat de facturen en berichten op basis van het standaardadministratieprotocol inspanningsgericht (versie 3.0.1) worden ingezonden.

De stand van zaken per 01-01-2022 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 uiterlijk op de laatste dag van de opvolgende maand waarin de kosten conform het contract declarabel zijn, te zijn ingediend
3. De zorgaanbieder declareert in dezelfde eenheid als waarin de begeleiding is toegewezen.
4. Na het iWmo 323-bericht ontvangt u een iWmo-325 bericht waarin eventuele foutieve declaratieregels worden vermeld.
5. 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.
6. 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 3.0.1

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

In het iWmo 301-bericht dat u ontvangt staan unieke gegevens waaronder een productcode, volume en toewijzingsnummer, die nodig zijn om de declaratie via een iWmo 323-bericht te kunnen verwerken.

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



Met het iWmo 307 bericht (en iWmo 308) dient te worden aangegeven dat de zorg stopt. Het iWmo307 bericht is ook leidend voor het stopbericht naar CAK.

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

Op de laatste pagina van dit protocol zijn de tarieven en de productcodes van de diverse productsoorten vermeld. Voor individuele begeleiding worden de tarieven in minuten aangeduid, voor groepsbegeleiding worden de tarieven in uren aangeduid, het aantal uren per dagdeel is gebaseerd op de door u aangeleverde gegevens.

#### Verzoek om toewijzing of wijziging

De gemeenten maken **geen** gebruik van het iWmo 315 en iWmo 317 bericht.

Om een Wmo-indicatie te ontvangen, dient de inwoner een melding bij de gemeente te doen.

Na ontvangst van de melding zal de gemeente de melding beoordelen en indien nodig een indicatie verstrekken; de indicatie wordt via een iWmo 301 bericht aan de aanbieder gestuurd.

Voor het inzetten van spoedindicaties verwijzen wij naar het spoedprotocol (zie werkafsprakenboek).

#### Daadwerkelijke start van de begeleiding

##### ***Aanvang zorg/declaratie definitie:***

*Onder het moment van de start van de zorg wordt verstaan het moment waarop de dienstverlener voor het eerst in het kader van de dienstverlening contact heeft met de inwoner; waarbij wordt gewerkt aan de doelstellingen uit het ondersteuningsplan. Dit contact dient face-to-face plaats te vinden.*

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.

### **Bijlage 3 Escalatieladder (zie ook bijlage 3 Uitvoeringsvoorwaarden)**

#### **Wat is de escalatieladder?**

Met betrekking tot de sturing op en beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in de Dienstverlener enerzijds en de controle voor en door de gemeente anderzijds. In voorkomende gevallen kan zijn dat de Dienstverlener de contractvoorwaarden onvoldoende nakomt en het gesprek met de contractmanager tot onvoldoende resultaat leidt; in een dergelijk geval kunnen extra maatregelen worden opgelegd.

#### **Wanneer treedt de escalatieladder in werking?**

Bij het niet of niet voldoende nakomen van de eisen en voorwaarden zoals gesteld in de Inkoopdocumenten; de Uitvoeringsvoorwaarden, het Algemeen programma van eisen, de Productbeschrijvingen i.c.m. het specifieke Programma van eisen en/of overige opgenomen documenten. Daarbij wordt rekening gehouden met de vastgestelde KPI's (absolute norm of op de benchmark gebaseerde norm).

Contractmanagement ontvangt signalen van o.a. Cliënten, consultants, beleidsmedewerkers, leveranciersmanager, inkopers, handhavers, de GGD en anderen belanghebbenden. Contractmanagement onderzoekt de binnengekomen signalen en maakt een rapport van bevindingen. Dit rapport wordt met Dienstverlener besproken en na bespreking aan de Dienstverlener toegestuurd, waarbij de opmerkingen van de Dienstverlener zijn toegevoegd. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Dienstverlener de nodige maatregelen binnen de vastgestelde termijn neemt om (verdere) escalatie te voorkomen. Indien met het gesprek evt. i.c.m. de maatregelen onvoldoende resultaat wordt geboekt wordt de escalatieladder in werking treden op grond van bevindingen door contractmanagement.

#### **Wie kan de escalatieladder inroepen?**

Het inroepen van de escalatieladder is ter beoordeling aan de contractmanager (begeleiding uitvoering) e.e.a. in overleg met de leveranciersmanager (inkoop) en de budgethouder(s) uitvoering van de Westelijke Mijnstreek gemeente(s). De maatregelen op het niet nakomen van de gemaakte afspraken door Dienstverlener worden door Opdrachtgever bepaald en kunnen divers zijn, zoals bijv. het inroepen van tijdelijke cliëntenstop, het verhalen van gevolgschade etc. Afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het geval kunnen gevolgen en acties worden gecombineerd. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met: de omvang van de fout of afwijking, normatieve bekendheid met zorg- en declaratievoorschriften, eventuele eerdere fouten of waarschuwingen, opstelling van de Dienstverlener (onder andere bereidheid tot medewerking onderzoek), zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen, zorgvuldige procedure (onder andere tijdige communicatie

en adequate motivering door Opdrachtgever), belangen van Cliënten, het gevolg staat in verhouding tot de geconstateerde tekortkoming en redelijkheid en billijkheid.

Bij het bepalen welke maatregel of sanctie wordt ingezet worden de wettelijke uitgangspunten van proportionaliteit en subsidiariteit in acht genomen e.e.a. naar het oordeel van Opdrachtgever C.q. in geval van discussie prevaleert het oordeel van Opdrachtgever.

### Hoe is de escalatieladder opgebouwd

De escalatieladder is opgebouwd uit verschillende stappen en kan situationeel worden toegepast zonder dat deze persé in de beschreven volgorde moet worden doorlopen.

### Stappen

1.	Analyse van gegevens	In het kader van de nakoming van de Overeenkomst van opdracht/alle eisen en voorwaarden gesteld in de Inkoopdocumenten, en het stimuleren van verbetering (op cliënt- organisatie niveau), verzamelt Opdrachtgever gegevens van en rapportages over de Dienstverlening van de Dienstverlener. De gegevens kunnen vergeleken worden met beschikbare benchmarkgegevens, historische gegevens, gegevens van andere Dienstverleners, ontvangen signalen en met de beschikbare kennis en informatie binnen de gemeente.
2.	In gesprek gaan	De Opdrachtgever en de Dienstverlener staan samen voor de opgave een zo goed mogelijke Dienstverlening voor de Cliënt(en) te verzorgen. Zij voeren hiertoe samen en op een constructieve manier het goede gesprek. Soms leidt het goede gesprek tot onvoldoende resultaat. Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen de contractmanager en de Dienstverlener, spreekt de contractmanager Dienstverlener aan over het niet nakomen van de contractuele bepalingen door de Dienstverlener, afwijkende prestaties of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, doelmatigheid en/of rechtmatigheid.

2a	Nadere toelichting evt. i.c.m. materiële en/of detail controle	<p>De contractmanager kan de Dienstverlener om een nadere toelichting en/of om aanvullende informatie vragen. Opdrachtgever toetst of de toelichting van de Dienstverlener voldoende verklaring en rechtvaardiging biedt voor het niet nakomen van de contractuele bepalingen en/of het afwijkende beeld. Als dat niet het geval is dan kan de gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) De (frequentie van) controle uitbreiden</li> <li>b) Materiële en detailcontrole door contractmanagement, leveranciersmanagement, toezichthouder Wmo en/of een ingeroepen financieel analist c.q. accountant uit te voeren (bijvoorbeeld bij vermoedens van zorgfraude).</li> <li>c) In uitzonderlijke gevallen wanneer er sprake is van signalen die kunnen duiden op misstanden en/of fraude of situaties waarbij de veiligheid van de Cliënten en hun Netwerk en/of de kwaliteit van de Dienstverlening in het geding is, kan direct worden overgaan tot een cliëntenstop, en/of overdracht van Cliënten naar andere opdrachtgever(s) en/of directe ontbinding van de overeenkomst.</li> </ul> <p>Het gesprek dat Opdrachtgever met Dienstverlener hierover voert, vindt bij escalatie plaats door de contractmanager en leveranciersmanager samen en steeds in overleg met de teammanager(s) uitvoering. Het gesprek vindt minimaal plaats op directieniveau.</p>
2b	Ingebrekestelling/ aanzegging tot het maken van een verbeterplan	<p>Indien het gesprek van de contractmanager met de Dienstverlener, ook na het opstellen en het bespreken van het eerste rapport, niet leidt tot de gewenste verbetering, zal de contractmanager i.o.m. de leveranciersmanager e.e.a. na overleg met</p>

		de teammanager(s), overgaan tot de aanzegging aan de Dienstverlener om binnen een redelijke termijn een verbeterplan op te stellen. Deze aanzegging heeft de vorm van een ingebrekestelling, gebeurt schriftelijk en bevat de onderwerpen waarop de dienstverlener in gebreke is.
2c	Verbeterplan	Hierbij geldt dat het verbeterplan een oplossing moet bieden om de geconstateerde gebreken binnen de gestelde redelijke termijn te verhelpen en SMART geformuleerd dient te zijn. Het verbeterplan wordt aan de contract- en leveranciersmanager voorgelegd ter goedkeuring.  Eventuele kosten van het maken en uitvoeren van het Verbeterplan komen voor rekening van Dienstverlener.
2d	Aanvullende maatregelen	Ten tijde dat Dienstverlener een verbeterplan moet maken en niet aan de gestelde eisen voldoet, kan de Opdrachtgever aanvullende maatregelen nemen, zoals o.a. het invoeren van een cliëntenstop, het al dan niet tijdelijk overplaatsen van Cliënten etc. e.e.a. ter beoordeling van de Opdrachtgever.
3.	Verzuim	Als de voorafgaande maatregelen niet of niet afdoende zijn opgevolgd en/of tot onvoldoende resultaten hebben geleid binnen de gestelde termijn, dan treedt het verzuim in en is de Opdrachtgever bevoegd om maatregelen te treffen. Opdrachtgever dient Dienstverlener hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen laten onverlet alle verdere rechten die de gemeente als Opdrachtgever heeft bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de overeenkomst.
4.	Maatregelen	Deze maatregelen (4a t/m 4f) kunnen worden ingeroepen in o.a. de volgende gevallen: onveilige situatie Cliënt, niet voldoen aan de Uitvoeringsvoorwaarden, het Algemeen

		<p>Programma van Eisen en/of product specifieke eisen en voorwaarden/of andere eisen en voorwaarden welke onderdeel zijn van de Overeenkomst van opdracht, niet in overeenstemming met het bestemmingsplan, achterblijvende prestaties, bedrijfsvoering niet op orde, calamiteiten, gebleken misbruik, oneigenlijk gebruik van gelden, doelmatigheid en rechtmatigheid van uitgegeven gelden wordt onvoldoende aannemelijk gemaakt, bij voortdurend van aanwezige wachtlijsten, bij voortdurend van lange wachttijden, het structureel niet voldoen aan de ontwikkelopgave -transformatieopgave en/of weigeren van Dienstverlening.</p>
4a	Maatregel: (tijdelijke) cliëntenstop	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een (tijdelijke) cliëntenstop.
4b	Maatregel: overdracht van Cliënten	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een verplichte overdracht van (een deel van) de Cliënten aan een andere gecontracteerde Dienstverlener. Dienstverlener is gehouden een warme overdracht te verzorgen.
4c	Maatregel: terugvordering	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een terugvordering of verrekening met toekomstige declaraties van Dienstverlener (inclusief de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen) voor in elk geval de volgende onderwerpen: onrechtmatig declaratiegedrag en niet of ontoereikende geleverde begeleiding.
4d	Maatregel: boete	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een boete zoals opgenomen in de Uitvoeringsvoorwaarden.
4e	Maatregel: beëindiging of ontbinding	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een beëindiging of ontbinding van de overeenkomst met inachtneming van de juridische procedure die hiervoor dient te worden gevolgd indien de ernst van de overtreding daar aanleiding toe geeft en/of indien de Opdrachtgever in gebreke blijft na inzet van maatregelen ten aanzien van de Uitvoeringsvoorwaarden, Algemeen Programma van Eisen, product specifieke eisen en/of andere eisen en voorwaarden in de

		Inkoopdocumenten.
4f	Kostenverhaal	Voorgaande maatregelen kunnen worden gecombineerd met het verhalen van de kosten die Opdrachtgever dient te maken (kosten voor extra inzet personeel, inhuren deskundigen, juristen, gerechtelijke procedures enz.)

### Minimale vereisten SMART verbeterplan

1. Dienstverlener die niet voldoet aan de contractvoorwaarden krijgt de opdracht om binnen 10 werkdagen met een SMART verbeterplan te komen.
2. Na goedkeuring van het SMART verbeterplan door Opdrachtgever krijgt Dienstverlener 3 maanden om het verbeterplan uit te voeren. De termijn kan in afwijkende gevallen korter of langer zijn naargelang de aard en de ernst van de situatie.
3. Opdrachtgever plant, bij einde datum verbeterplan, een her controle in om vast te stellen of de verbeterpunten (voldoende) gerealiseerd zijn. De beoordeling gebeurt door Opdrachtgever.
4. De kosten voor het opstellen van een SMART Verbeterplan en de uitvoering van de maatregelen komen voor rekening van Dienstverlener.

## **Bijlage 4: KPI**

### **Inleiding:**

Gedurende de looptijd van de overeenkomst stuurt en monitort Opdrachtgever op een aantal vastgestelde kritieke prestatie indicatoren (KPI's). Opdrachtgever maakt daarbij onderscheid tussen sturing op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

Opdrachtgever zet de komende jaren in op een intensieve dialoog met Dienstverlener(s) met als doel om gezamenlijk de KPI's uit te werken en het te behalen percentage vast te stellen. Hiervoor ligt een ontwikkelopgave. Opdrachtgever wenst per KPI (in)zicht te (ver)krijgen welke Dienstverlener(s) de voorlopers en/of achterblijvers zijn. En wie gemiddeld presteren. Hiervoor verwezen naar het bijhorende document.



## Bijlage 5. Zorg beëindigingsprocedure

Dit protocol is gebaseerd op het protocol Zorgweigerings en Eenzijdige Zorgbeëindiging (Zorgkantoor Zorg en Zekerheid, 2013).

### **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/begeleiding).

### **Maatregelen voorafgaand aan verzoek tot zorgbeëindiging**

Bij inzet van begeleiding 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 begeleiding 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 begeleidingsovereenkomst.

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 begeleiding (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.

*b. Verkennen van alternatieven buiten de eigen organisatie*

De Dienstverlener dient ervoor zorg te dragen dat de reeds aangevangen begeleiding wordt voortgezet of overgedragen totdat er een definitieve oplossing gevonden is. Mochten er geen mogelijkheden zijn om de cliënt passende begeleiding te bieden binnen de eigen organisatie, dan dient de Dienstverlener op zoek te gaan naar passende begeleiding 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 begeleiding kan leveren aan de cliënt. De Dienstverlener blijft hiervoor echter zelf verantwoordelijk en regelt zelf de overdracht naar een andere organisatie.

*c. Laatste waarschuwing*

Indien de ongewenste situatie, ondanks meerdere waarschuwingen, blijft bestaan dient er een laatste brief te worden verstuurd waarin de Dienstverlener de cliënt/vertegenwoordiger schriftelijk verzoekt mee te werken en te voldoen aan de voorwaarden waaronder de begeleiding 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.

**1. 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 begeleiding 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](mailto:wmo@sittard-geleen.nl) of [info@gemeentebEEK.nl](mailto:info@gemeentebEEK.nl) of [wmo@gemeentestein.nl](mailto:wmo@gemeentestein.nl)

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

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

## **2. 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 begeleiding*

Als de gemeente zich na toetsing van de motivatie kan vinden in de eenzijdige beëindiging van begeleiding, 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 begeleiding*

Als de gemeente van mening is dat de begeleiding 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 begeleiding te bespreken.

Het ongegrond beëindigen van de begeleiding wordt gezien als handelen in strijd met de deellovereenkomst.

### *Aanvullende informatie of acties zijn gewenst*

De gemeente kan contact opnemen met de cliënt of 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/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 begeleiding zonder elkaar daarover vooraf te informeren.

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

## Bijlage 5 spoed drie gemeenten



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 begeleiding geboden dient te worden.

In geval van een spoedmelding kan de zorgaanbieder naar eigen inzicht direct begeleiding bieden gedurende 2 weken. De ingezette begeleiding dient vertaald te kunnen worden naar een indicatie voor begeleiding, zoals deze door gemeenten in de westelijke mijnstreek worden geïndiceerd. Gedurende de genoemde 2 weken zal gemeente Sittard-Geleen haar reguliere onderzoek uitvoeren en de ondersteuningsbehoefte voor de langere termijn vaststellen.

Voor een definitie van wat wordt verstaan onder spoed, wordt verwezen naar de 'Afsprakenkaart Spoed' zoals deze door gemeente Sittard-Geleen is verstrekt aan zorgaanbieders. 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 en huisnummer:	
Postcode en woonplaats:	
Telefoonnummer:	

#### Gegevens Melder

Naam:	
Zorgaanbieder:	
Functie:	
Telefoonnummer:	
E-mail:	

Reden Spoedmelding	
<input type="checkbox"/> Bestaand risico op lichamelijk en/of geestelijk letsel cliënt.	<input type="checkbox"/> Acute overbelasting of wegvallen mantelzorg
<input type="checkbox"/> Acuut gevaar voor mensen in (directe) omgeving van cliënt	<input type="checkbox"/> Niet planbaar ontslag vanuit opname of opvang
<input type="checkbox"/> Ter voorkoming opname	<input type="checkbox"/> Anders nl:

Toelichting
Is aanwezigheid zorgaanbieder vereist bij gesprek gemeente? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nee

Verwachte inzet/ indicatie

Startdatum indicatie voor begeleiding

Ondertekening Melder

Ondertekening cliënt (indien mogelijk)

*Tijdens het onderzoek, dat volgt op deze spoedmelding dient de cliënt zich te legitimeren. Het is zaak dat de cliënt zich tijdens het gesprek met de Wmo-consulent legitimeert. De Wmo-consulent zal de gegevens van het getoonde persoonsdocument dan hieronder invullen. Wij verzoeken u om géén kopie ID-bewijs mee te sturen met dit formulier.*

*Invullen door gemeente:*

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aard document: _____</li> <li>- Nummer: _____</li> <li>- Vervaldatum: _____</li> <li>- Medewerker: _____</li> </ul>	<p><i>Paraaf medewerker:</i></p> <div style="border: 1px solid black; height: 50px; width: 100%;"></div>
--	--



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 2 weken. De ingezette zorg dient vertaald te kunnen worden naar een indicatieprofiel Begeleiding, zoals deze door gemeenten in de westelijke mijnstreek worden geïndiceerd. Gedurende de genoemde 2 weken zal de gemeente Beek haar reguliere onderzoek uitvoeren en de ondersteuningsbehoefte voor de langere termijn vaststellen.

Voor de voorwaarden van een spoedmelding wordt verwezen naar hoofdstuk 26 van het werkafsprakenboek. Het gebruik van een spoedmelding is voorbehouden aan zorgaanbieders welke onder contract staan bij de gemeente Beek.

### Cliëntgegevens

<i>Naam</i>			
<i>Voorletters</i>			
<i>Geslacht</i>			
<i>Geboortedatum</i>		<i>Sofinummer / BSN:</i>	
<i>Burgerlijke staat</i>			
<i>Partnernaam</i>			

### Woonadres

<i>Straat en huisnummer:</i>			
<i>Postcode en woonplaats:</i>			
<i>Telefoonnummer:</i>			

### Gegevens Melder

<i>Naam:</i>			
<i>Zorgaanbieder:</i>			
<i>Functie:</i>			
<i>Telefoonnummer:</i>			
<i>e-mail:</i>			

### Reden Spoedmelding

<input type="checkbox"/> Bestaand risico op lichamelijk en/of geestelijk letsel cliënt.	<input type="checkbox"/> Acute overbelasting of wegvallen mantelzorg
<input type="checkbox"/> Acut gevaar voor mensen in (directe) omgeving van cliënt	<input type="checkbox"/> Niet planbaar ontslag vanuit opname of opvang
<input type="checkbox"/> Ter voorkoming opname	<input type="checkbox"/> Anders nl:

**Toelichting**

Is aanwezigheid zorgaanbieder vereist bij gesprek gemeente ?

Ja

Nee

**Verwachte indicatieprofiel Begeleiding of ondersteuning**

**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:*