

Verordening van de gemeenteraad van de gemeente Ede houdende regels omtrent maatschappelijke ondersteuning Verordening Maatschappelijke ondersteuning Ede 2019

De raad van de gemeente Ede;
gelezen het voorstel van burgemeester en wethouders, zaaknummer 104353;
gelet op de artikelen 2.1.3, 2.1.4, eerste, tweede, derde en zevende lid, 2.1.5, eerste lid, 2.1.6, 2.1.7, 2.3.6, vierde lid, en 2.6.6, eerste lid, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
besluit vast te stellen de Verordening maatschappelijke ondersteuning Ede 2019.

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- In deze verordening wordt verstaan onder:
 - algemeen gebruikelijke voorziening: voorziening die niet speciaal is bedoeld voor mensen met een beperking en die algemeen verkrijgbaar is en niet of niet veel duurder is dan vergelijkbare producten;
 - algemene voorziening: aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning;
 - andere voorziening: voorziening anders dan in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - college: het college van burgemeester en wethouders van gemeente Ede;
 - gebruikelijke hulp: hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten die een leefeenheid vormen;
 - hoofdverblijf: de woonruimte, bestemd en geschikt voor permanente bewoning, waar de cliënt zijn of haar vaste woon- en verblijfplaats heeft en op welk adres de cliënt in de basisregistratie personen staat ingeschreven of zal staan ingeschreven, dan wel het feitelijk woonadres;
 - niet-professional: rechtspersoon of natuurlijk persoon die zorg verleent en niet voldoet aan alle hieraan gestelde kwaliteitseisen;
 - pgb: persoonsgebonden budget;
 - professional: rechtspersoon of natuurlijk persoon die zorg verleent en voldoet aan de hieraan gestelde kwaliteitseisen;
 - respijtzorg: tijdelijk verblijf (logeren) ter ontlasting van gebruikelijke hulp of mantelzorger.
 - sociaal vervoer: het lokaal vervoer, niet zijnde woon-werkverkeer, vervoer naar dagbesteding, vervoer naar vrijwilligerswerk, of vervoer in het kader van school of opleiding;
 - wet: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
- Alle begrippen die in deze verordening worden gebruikt en die niet nader worden omschreven hebben dezelfde betekenis als in de wet, de daarop gebaseerde regelgeving en de Algemene wet bestuursrecht.
- Indien en voor zover er in de verordening wordt gesproken over aanbieder, betreft dit eveneens de aanbieder die niet in contractuele relatie staat met de gemeente.

Hoofdstuk 2: Onderzoek hulpvraag maatschappelijke ondersteuning

Artikel 2 Melding hulpvraag

- Een hulpvraag kan door of namens een cliënt bij het college worden gemeld.
- Het college bevestigt de ontvangst van een melding schriftelijk.

Artikel 3 Vooronderzoek

- Het college verzamelt alle van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie en maakt zo spoedig mogelijk met hem een afspraak voor een gesprek.
- Het college wijst de cliënt en zijn mantelzorger op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.
- Voor of tijdens het gesprek verschaft de cliënt het college alle overige gegevens en bescheiden die naar het oordeel van het college hiervoor nodig zijn en waarover de cliënt op dat moment redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.
- De cliënt toont in ieder geval een identiteitskaart, paspoort of rijbewijs ter identificatie.

5. Het college kan met instemming van de cliënt een onderzoek achterwege laten. In die gevallen wordt geen plan van aanpak opgesteld.

Artikel 4 Gesprek

1. Het college onderzoekt in het gesprek:
 - a. de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
 - b. het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;
 - c. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp of algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn zelfredzaamheid of zijn participatie te handhaven of te verbeteren, of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang;
 - d. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen en opvang;
 - e. de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
 - f. de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening of door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid of zijn participatie, of de mogelijkheid om met gebruikmaking van een algemene voorziening te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen en opvang;
 - g. de mogelijkheden om samen met zorgverzekeraars en zorgaanbieders als bedoeld in de Zorgverzekeringswet en andere partijen op het gebied van publieke gezondheid, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen, te komen tot een zo goed mogelijk afgestemde dienstverlening;
 - h. hoe rekening zal worden gehouden met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en culturele achtergrond van de cliënt;
 - i. welke bijdragen in de kosten de cliënt verschuldigd zal zijn, en
 - j. de mogelijkheden om te kiezen voor de verstrekking van een pgb, waarbij de cliënt in begrijpelijke bewoordingen wordt ingelicht over de gevolgen van die keuze.
2. Als de cliënt een persoonlijk plan aan het college heeft overhandigd, betreft het college dat plan bij het onderzoek.
3. Het college informeert de cliënt over de gang van zaken bij het gesprek, zijn rechten en plichten en de vervolgprocedure.
4. Het college kan met instemming van de cliënt afzien van een gesprek.

Artikel 5 Verslag

1. Het college zorgt voor schriftelijke verslaglegging van het gesprek.
2. Binnen 10 werkdagen na het gesprek verstrekt het college aan de cliënt of aan zijn gemachtigde het plan van aanpak.
3. Opmerkingen of latere aanvullingen van de cliënt voegt het college toe aan het plan van aanpak.

Hoofdstuk 3: Algemene voorzieningen

Artikel 6 Cliëntondersteuning

Het college zorgt ervoor dat cliënten een beroep kunnen doen op kosteloze cliëntondersteuning, waarbij het belang van de cliënt het uitgangspunt is.

Artikel 7 Thuisondersteuning

Er is een algemene voorziening thuisondersteuning die beschikbaar is voor maximaal drie uur per week. De cliënt betaalt hiervoor een eigen bijdrage. De hoogte van de eigen bijdrage is vastgelegd in artikel 25.

Hoofdstuk 4: Maatwerkvoorzieningen

Artikel 8 Aanvraag

1. Een cliënt of zijn gemachtigde of vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening schriftelijk indienen bij het college.
2. Een aanvraag voor een maatwerkvoorziening kan pas worden gedaan nadat het onderzoek is uitgevoerd, tenzij het onderzoek niet is uitgevoerd binnen zes weken na ontvangst van de melding of van een gesprek is afgezien.
3. Het plan van aanpak kan, als de cliënt dit wenst, worden beschouwd als aanvraag.

Artikel 9 Advisering

Het college kan een adviesinstantie om advies vragen als het dit van belang vindt voor de beoordeling van de aanvraag om een maatwerkvoorziening.

Artikel 10 Inhoud beschikking

1. In de beschikking tot verstrekking van een maatwerkvoorziening wordt in ieder geval aangegeven of deze als voorziening in natura of als pgb wordt verstrekt.
2. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in natura wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - a. wat de te verstrekken voorziening is en wat het beoogde resultaat daarvan is;
 - b. wat de ingangsdatum en duur van de voorziening is;
 - c. hoe de voorziening wordt verstrekt en
 - d. welke andere voorzieningen relevant zijn of kunnen zijn.
3. Bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt in de beschikking in ieder geval vastgelegd:
 - a. voor welk resultaat het pgb wordt toegekend;
 - b. welke kwaliteitseisen gelden voor de besteding van het pgb;
 - c. wat de hoogte van het pgb is en hoe hiertoe is gekomen;
 - d. wat de duur is van de voorziening waarvoor het pgb is bedoeld, en
 - e. de wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.
4. Als sprake is van een te betalen eigen bijdrage wordt de cliënt daarover in de beschikking geïnformeerd.

Artikel 11 Criteria voor een maatwerkvoorziening

1. Het college neemt het plan van aanpak als uitgangspunt voor de beoordeling of een cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening;
2. Een cliënt komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening ter compensatie van beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie die de cliënt ondervindt als:
 - a. de cliënt deze beperkingen naar oordeel van het college niet op andere wijze kan verminderen of wegnemen en
 - b. de maatwerkvoorziening een passende bijdrage levert aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld tot zelfredzaamheid of participatie en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kan blijven.
3. Een cliënt komt in aanmerking voor een maatwerkvoorziening beschermd wonen of opvang als:
 - a. de cliënt door psychische en psychosociale problemen of door het verlaten van de thuissituatie zich niet zelfstandig kan handhaven in de samenleving;
 - b. de cliënt deze beperkingen naar oordeel van het college niet op andere wijze kan verminderen of wegnemen en
 - c. de maatwerkvoorziening een passende bijdrage aan het voorzien in de behoefte van de cliënt aan beschermd wonen of opvang en aan het realiseren van een situatie waarin de cliënt in staat wordt gesteld zo zich snel mogelijk weer op eigen kracht te handhaven in de samenleving.
4. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is en er zijn meerdere voorzieningen even goed, verstrekt het college de adequate goedkoopste voorziening.

Artikel 12 Vervanging van bestaande voorzieningen

1. Als een maatwerkvoorziening noodzakelijk is ter vervanging van een eerder door het college verstrekte voorziening, wordt deze alleen verstrekt als de eerder verstrekte voorziening technisch is afgeschreven, tenzij:
 - a. de eerder verstrekte voorziening verloren is gegaan door omstandigheden die niet aan de cliënt zijn toe te rekenen;
 - b. de eerder verstrekte voorziening niet langer een oplossing biedt voor de behoefte van de cliënt aan maatschappelijke ondersteuning.
2. Het college kan afwijken van het bepaalde in het vorige lid onder a als de cliënt gedeeltelijk of geheel tegemoetkomt in de veroorzaakte kosten.

Artikel 13 Algemene weigeringsgronden

Het college weigert een maatwerkvoorziening als:

- a. de cliënt op eigen kracht, met gebruikelijk hulp, met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk, met gebruikmaking van algemene voorzieningen, algemeen gebruikelijke voorzieningen, beperkingen in zelfredzaamheid en participatie of de behoefte aan beschermd wonen of opvang kan verminderen of wegnemen;

- b. deze geheel of gedeeltelijk noodzakelijk is vanwege de keuzes die de cliënt maakt of heeft gemaakt zonder rekening te houden met zijn huidige of te verwachten beperkingen of problemen;
- c. deze niet langdurig noodzakelijk is, met uitzondering van ondersteuning in de vorm van het verlenen van diensten;
- d. de kosten van de voorziening niet in redelijke verhouding staan tot de levensduur van de voorziening;
- e. er geen sprake is van meerkosten ten opzichte van de situatie voordat de beperkingen of problemen bestonden;
- f. de cliënt onvoldoende meewerkt aan het onderzoek, waardoor niet kan worden vastgesteld welke voorziening passend is;
- g. de aanvraag betrekking heeft op kosten die de cliënt voorafgaand aan het besluit over de maatwerkvoorziening heeft gemaakt, tenzij de noodzaak achteraf nog kan worden vastgesteld of het college voorafgaand schriftelijk toestemming heeft verleend.

Artikel 14 Aanvullende criteria maatwerkvoorziening woning

Met inachtneming van artikel 11 verleent het college een maatwerkvoorziening gericht op ondersteuning bij het wonen in de vorm van een woningaanpassing en/of hulpmiddelen om zich in en om de woning te verplaatsen, als er sprake is van een aantoonbare beperkingen bij het normaal gebruik van de noodzakelijke gebruiksruimte(n) in de woning.

Artikel 15 Criterium primaat van verhuizen

Als de cliënt is aangewezen op een woonvoorziening die duurder is dan €7.000, beoordeelt het college eerst de mogelijkheid van verhuizing naar een passende of een goedkoper aanpasbare woning. Hierbij houdt het college rekening met de individuele omstandigheden van de cliënt.

Artikel 16 Weigeringsgronden woonvoorzieningen

Het college weigert een woonvoorziening als:

- a. de cliënt in de betreffende woning niet zijn hoofdverblijf heeft;
- b. de noodzaak voor het treffen van de voorziening het gevolg is van een verhuizing waarvoor geen aanleiding was op grond van beperkingen bij de zelfredzaamheid en participatie en er geen andere belangrijke reden aanwezig was voor deze verhuizing;
- c. de cliënt is verhuisd naar een woning die op dat moment niet het meest geschikt was gelet op de beperkingen, tenzij het college hiervoor van te voren schriftelijke toestemming heeft verleend;
- d. het een Wlz-instelling, hotel/pension, trekkerswoonwagen, klooster, tweede woning, vakantiewoning, recreatiewoning of kamerverhuur betreft;
- e. het gaat om voorzieningen in gezamenlijke ruimtes in woningen of woongebouwen, anders dan automatische deuropeners, hellingbanen, het verbreden van gemeenschappelijke toegangsdeuren, het aanbrengen van drempelhulpen of vlonders, trapeleuningen portiekflat of het aanbrengen van een opstelplaats bij de toegangsdeur van de gemeenschappelijke ruimte of;
- f. deze als zich in de gemeenschappelijke ruimtes bevinden en de cliënt woont in een specifiek voor mensen met een beperking of ouderen bedoeld gebouw;
- g. de onder sub e genoemde voorzieningen bij nieuwbouw of renovatie kunnen worden gerealiseerd zonder noemenswaardige meerkosten;
- h. de beperkingen voortvloeien uit de aard van de in de woning gebruikte materialen;
- i. de woonvoorziening verkrijgbaar is in een reguliere winkel.

Artikel 17 Aanvullende criteria maatwerkvoorziening sociaal vervoer

1. Met in achtneming van artikel 11 verleent het college maatwerkvoorzieningen gericht op ondersteuning bij deelname aan het maatschappelijk verkeer als er beperkingen zijn in het verplaatsen over de korte afstand rondom de woning en verplaatsingen over de langere afstand binnen de leefomgeving van de cliënt die geen gebruik kan maken van het reguliere Openbaar Vervoer.
2. De maatwerkvoorzieningen als bedoeld in het eerste lid worden verleend in de vorm van:
 - a. vervoersvoorzieningen;
 - b. een kortingspas Regiotaxi, waarvoor de cliënt een ritbijdrage is verschuldigd;
 - c. individueel (rolstoel)taxivervoer.

Artikel 18 Aanvullende criteria maatwerkvoorziening dagbesteding en begeleiding

1. Met in achtneming van artikel 11 verleent het college een maatwerkvoorziening in de vorm van dagbesteding bij één of meer van de volgende ondersteuningsbehoeften:

- a. het bieden van arbeidsmatige ondersteuning aan cliënten die (nog) niet over arbeidsvermogen beschikken;
 - b. op het aanbrengen van structuur, het bevorderen van sociale contacten;
 - c. het ontlasten van de mantelzorger.
2. Onder dagbesteding valt ook het noodzakelijke vervoer inclusief de eventuele begeleiding zodat de cliënt gebruik kan maken van de dagactiviteit. Het college kent vervoer toe als:
 - a. de cliënt niet in staat is zelfstandig lopend, al dan niet met een algemeen gebruikelijk loophulpmiddel, de dagbesteding te bereiken of zelfstandig met een algemeen gebruikelijk vervoermiddel te reizen;
 - b. de cliënt niet met beschikbare hulp van personen uit diens sociale netwerk of vrijwilligers kan reizen of op een andere manier door hen kan worden begeleid.
 3. Met in achtneming van artikel 11 verleent het college een maatwerkvoorziening in de vorm van individuele begeleiding als de cliënt ondersteuning nodig heeft bij één of meer van de volgende aspecten:
 - a. het verrichten van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen;
 - b. het voeren van een gestructureerd huishouden;
 - c. deelname aan de maatschappij.

Artikel 19 Aanvullende criteria maatwerkvoorziening respijtzorg

1. Met in achtneming van artikel 11 verleent het college een maatwerkvoorziening in de vorm van respijtverblijf als:
 - a. dit noodzakelijk is om de mantelzorger te ontlasten; en
 - b. de cliënt ondersteuning nodig heeft met permanent toezicht, niet zijnde het bieden van geneeskundige zorg; en
 - c. dagbesteding en/of begeleiding al dan niet aangevuld met ambulante geneeskundige zorg uit de Zorgverzekeringswet niet als passende bijdrage kan worden aangemerkt.
2. Respijtzorg varieert van 1 etmaal tot maximaal 3 etmalen per week. Het college kan het respijtverblijf ook voor een aaneengesloten periode per kalenderjaar verlenen.

Artikel 20 Aanvullende criteria maatwerkvoorziening beschermd wonen

1. Met in achtneming van artikel 11 verleent het college de maatwerkvoorziening beschermd wonen als:
 - a. de cliënt is aangewezen op een beschermende woonomgeving, gelet op complexe problematiek; en
 - b. 24-uurs (maatschappelijke) opvang of de ambulante maatwerkvoorziening(en) begeleiding, dagbesteding al dan niet gecombineerd met respijtverblijf in een instelling niet als passende bijdrage kunnen worden aangemerkt.
2. Een beschermende woonomgeving gaat gepaard met noodzakelijk verblijf in een accommodatie van een instelling waar toezicht en aangewezen ondersteuning wordt geboden.

Artikel 21 Regels voor pgb

1. De hoogte van een pgb:
 - a. is gebaseerd op een in overleg en samenwerking met de cliënt opgesteld plan over hoe het pgb wordt besteed;
 - b. is toereikend om veilige, effectieve en kwalitatief goede ondersteuning in te kopen;
 - c. bedraagt niet meer dan de kostprijs van de in de betreffende situatie adequate goedkoopste beschikbare maatwerkvoorziening in natura.
2. Het pgb wordt uitsluitend aangewend voor kosten die noodzakelijk zijn in verband met de hulpvraag van de cliënt. De volgende kosten zijn in ieder geval uitgesloten:
 - a. kosten voor belangenbehartiging of bemiddelingskosten;
 - b. administratiekosten;
 - c. kosten voor ondersteuning bij het aanvragen en beheren van het pgb;
 - d. contributies voor het lidmaatschap van Per Saldo;
 - e. het volgen van cursussen over het pgb;
 - f. kosten voor het bestellen van informatiemateriaal;
 - g. reiskosten van de cliënt en/of de zorgverlener;
 - h. kosten gerelateerd aan wonen, zoals huurbetalingen, gas, water en elektra inventariskosten, servicekosten en gemeentelijke heffingen.

3. In afwijking van het tweede lid kan de cliënt die een pgb ontvangt dat meer bedraagt dan € 1.500,00 per jaar 1,5% van dit budget vrij besteden, met een maximum van € 1.250,00 per jaar.
4. De aan een pgb verbonden taken kunnen door een vertegenwoordiger van de cliënt worden uitgevoerd, mits deze vertegenwoordiger niet ook de zorgverlener is. Met uitzondering van situaties waarin familieleden in de eerste of tweede graad (een deel van) de zorg verlenen en het college dit passend vindt.

Artikel 22 Tarief pgb

1. De hoogte van het pgb is gelijk aan het bedrag dat is opgenomen in tabel 1.
2. Het normbedrag is het tarief dat de gemeente is overeengekomen met een gecontracteerde aanbieder.

Soort maatwerkvoorziening	Hoogte tarief
Thuisondersteuning door een professional	70% van het normbedrag per uur
Thuisondersteuning door een niet-professional	60% van het normbedrag per uur
Pgb beschermd wonen	80% van het normbedrag per etmaal
Pgb overige maatwerkvoorzieningen professional	90% van het normbedrag per uur
Pgb overige maatwerkvoorzieningen niet-professional	€20,- per uur in overige gevallen €30,- per etmaal voor respijtzorg

Artikel 23 Nieuwe feiten en omstandigheden, herziening, intrekking of terugvordering

1. Onverminderd artikel 2.3.8 van de wet doet een cliënt aan het college op verzoek of onverwijld uit eigen beweging mededeling van alle feiten en omstandigheden, waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat deze aanleiding kunnen zijn tot heroverweging van een beslissing over een maatwerkvoorziening.
2. Onverminderd artikel 2.3.10 van de wet kan het college een beslissing over een maatwerkvoorziening herzien dan wel intrekken als het college vaststelt dat:
 - a. de cliënt onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid;
 - b. de cliënt niet langer op de maatwerkvoorziening is aangewezen;
 - c. de maatwerkvoorziening niet meer toereikend is te achten;
 - d. de cliënt niet voldoet aan de aan de maatwerkvoorziening verbonden voorwaarden, of
 - e. de inwoner de maatwerkvoorziening niet of voor een ander doel gebruikt.
3. Een beslissing tot verlening van een pgb kan worden ingetrokken als blijkt dat het pgb binnen een redelijke termijn na uitbetaling niet is aangewend voor de bekostiging van de voorziening waarvoor de verlening heeft plaatsgevonden.
4. Als het college een beslissing op grond van het tweede lid en/of derde lid heeft ingetrokken geheel of gedeeltelijk de geldswaarde vorderen van de ten onrechte genoten maatwerkvoorziening of het ten onrechte genoten persoonsgebonden budget .
5. Als het recht op een in eigendom verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
6. Als het recht op een in bruikleen verstrekte voorziening is ingetrokken, kan deze voorziening worden teruggevorderd.
7. Bij opname in een ziekenhuis of instelling mag de cliënt het pgb tot maximaal twee maanden na opname houden, ondanks de gewijzigde situatie. Het college heroverweegt na deze periode de maatwerkvoorziening.
8. Bij verblijf in het buitenland van maximaal zes weken per jaar behoudt de cliënt het recht op pgb. Als de cliënt langer in het buitenland verblijft, heroverweegt het college de maatwerkvoorziening.

Artikel 24 Opschorting pgb

1. Het college kan de Sociale Verzekeringsbank gemotiveerd verzoeken te beslissen tot een gehele of gedeeltelijke opschorting van betalingen uit het pgb voor ten hoogste dertien weken als er ten aanzien van een cliënt een ernstig vermoeden is gerezen dat de cliënt:
 - a. onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid;
 - b. niet voldoet aan de aan de maatwerkvoorziening of het pgb verbonden voorwaarden;
 - c. de maatwerkvoorziening of het pgb niet of voor een ander doel gebruikt.
2. Als de cliënt langer dan twee maanden verblijft in een instelling als bedoeld in de Wet langdurige zorg of de Zorgverzekeringswet kan het college de Sociale Verzekeringsbank gemotiveerd verzoeken

te beslissen tot een gehele of gedeeltelijke opschorting van betalingen uit het pgb voor de duur van de opname.

3. Het college stelt de pgb-houder schriftelijk op de hoogte van het verzoek op grond van lid 1 en 2.

Hoofdstuk 5: Eigen bijdrage

Artikel 25 Bijdrage in de kosten van algemene voorzieningen

1. De cliënt betaalt een bijdrage van €15,00 per uur voor het gebruik van de algemene voorziening thuisondersteuning.
2. Als de cliënt een inkomen heeft tot maximaal 150% van de bijstandsnorm is de bijdrage €5,00 per uur.
3. Als de cliënt een inkomen heeft tussen 150 - 180% van de bijstandsnorm is de bijdrage € 12,50 per uur.

Artikel 26 Bijdrage in de kosten van een maatwerkvoorziening en pgb

1. De cliënt betaalt een bijdrage voor een maatwerkvoorziening in natura dan wel pgb, zolang de cliënt van de maatwerkvoorziening gebruik maakt of gedurende de periode waarvoor het pgb wordt verstrekt.
2. In afwijking van het eerste lid:
 - a) betaalt de cliënt voor een rolstoel geen eigen bijdrage;
 - b) is voor een traplift die eigendom blijft van de gemeente Ede maximaal 65 perioden van vier weken een eigen bijdrage verschuldigd;
 - c) is voor andere voorzieningen (niet zijnde een dienst) in natura of pgb gedurende maximaal 91 perioden van vier weken een eigen bijdrage verschuldigd.
3. De bijdrage voor een maatwerkvoorziening ten behoeve van een woningaanpassing voor een minderjarige cliënt is verschuldigd door de onderhoudsplichtige ouders, daaronder begrepen degene tegen wie een op artikel 394 van Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek gegrond verzoek is toegewezen, en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefent over een cliënt.
4. De bijdrage dan wel het totaal van de bijdragen, is gelijk aan de kostprijs, tot aan ten hoogste € 17,50 per bijdrageperiode voor de cliënt of de gehuwde cliënten tezamen, tenzij overeenkomstig hoofdstuk 3 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 geen of een lagere bijdrage is verschuldigd.

Artikel 27 Bijdrage in de kosten van beschermd wonen

1. De cliënt is een bijdrage in de kosten verschuldigd voor de maatwerkvoorziening beschermd wonen, zolang de cliënt van deze maatwerkvoorziening gebruikt maakt. De eigen bijdrage is afhankelijk van het inkomen en het vermogen van de cliënt en zijn echtgenoot.
2. Het college hanteert de bedragen en percentages zoals vastgelegd in de Regeling vaststelling bedragen ex Besluit langdurige zorg en Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.
3. De eigen bijdrage wordt berekend en geïnd door het Centraal Administratie Kantoor.

Artikel 28 Bijdrage in de kosten van opvang

1. De hoogte van de bijdrage voor verblijf in de 24-uurs opvang is gelijk aan de kosten van die opvang.
2. De eigen bijdrage is verschuldigd per dag, waarbij een deel van een dag als volledige dag geldt.
3. De hoogte van de eigen bijdrage die verschuldigd is voor maatschappelijke opvang wordt vastgesteld door het college en in geval van:
 - a) inkomsten uit de Participatiewet, Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers en/of Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen, geïnd door het college;
 - b) andere inkomsten dan genoemd in sub a, geïnd door de aanbieder van maatschappelijke opvang.
4. De eigen bijdrage wordt per maand in rekening gebracht en voor zover mogelijk ingehouden op een uitkering voor levensonderhoud als bedoeld in lid 3.
5. De eigen bijdrage wordt, indien nodig, dusdanig verminderd dat de cliënt na afdracht van de bijdrage, per maand een zelf besteedbaar bedrag overhoudt dat overeenkomt met het zak- en kleedgeld, (het bedrag als bedoeld in artikel 23, eerste lid, van de Participatiewet) vermeerderd met de standaardpremie, bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel g, van de Wet op de zorgtoeslag en gecorrigeerd met de zorgtoeslag.
6. Gehuwden waarvan één van beide partners gebruik maakt van de opvang, worden als alleenstaande behandeld ten aanzien van de bijdrage.
- 7.

Artikel 29 Bijdrage in de kosten Valleihopper

1. Voor het reizen met de Valleihopper met een kortingspas is voor een rit een tarief verschuldigd. Het college stelt bij nadere regel de hoogte van dit tarief vast. Dit tarief bedraagt maximaal het tarief dat verschuldigd is voor het reizen met het regulier openbaar vervoer.
2. Voor de kortingspas zelf is belanghebbende aanschafkosten verschuldigd vergelijkbaar met de aanschafkosten van een OV-chipkaart. Het college stelt bij nadere regel de hoogte van de aanschafkosten vast.
3. Belanghebbende kan maximaal per kalenderjaar 2.500 km met het collectief aangepaste vervoer reizen tegen het tarief als vastgesteld in de nadere regel. Als op medische indicatie begeleiding van de belanghebbende tijdens het gebruik van het collectief systeem van aangepast vervoer noodzakelijk is, is de rit voor de begeleider gratis.
4. Als op sociale indicatie begeleiding van belanghebbende nodig is tijdens en na het gebruik van het collectief systeem van aangepast vervoer betaalt belanghebbende behalve voor zichzelf ook voor de begeleider het vaste tarief als bedoeld in lid 1.

Hoofdstuk 6: Kwaliteit

Artikel 30 Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders zorgen voor een goede kwaliteit van voorzieningen, door:
 - a. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie van de cliënt;
 - b. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg;
 - c. erop toe te zien dat beroepskrachten handelen volgens de professionele standaard;
 - d. voor zover van toepassing, erop toe te zien dat de kwaliteit van de voorzieningen en de deskundigheid van beroepskrachten tenminste voldoen aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de in de toepasselijke sector erkende keurmerken.
2. Voor professionele zorgaanbieders gelden de kwaliteitseisen vastgelegd in bijlage 1.
3. Het college onderzoekt periodiek de kwaliteit van zorg die wordt ingekocht via pgb en de besteding hiervan.
4. Het college ziet toe op de naleving van deze eisen door steekproefsgewijze controle, periodieke overleggen met de aanbieders, een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.

Artikel 31 Meldingsregeling calamiteiten en geweld

1. Het college treft een regeling voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de verstrekking van een voorziening door een aanbieder en wijst een toezichthoudend ambtenaar aan.
2. Aanbieders melden iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een voorziening onverwijld aan de toezichthoudende ambtenaar.
3. De toezichthoudende ambtenaar doet onderzoek naar de calamiteiten en geweldsincidenten en adviseert het college over het voorkomen van verdere calamiteiten en het bestrijden van geweld.
4. Het college kan nadere regels stellen welke verdere eisen gelden voor het melden van calamiteiten en geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Artikel 32 Verhouding prijs en kwaliteit levering voorziening door derden

1. In het belang van een goede verhouding tussen de prijs voor de levering van een dienst door een derde en de eisen die gesteld worden aan de kwaliteit van de dienst stelt het college vast:
 - a. een vaste prijs, die geldt voor een inschrijving als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 en het aangaan van een overeenkomst met een derde; of
 - b. een reële prijs die geldt als ondergrens voor:
 - I. een inschrijving en het aangaan van een overeenkomst met een derde, en
 - II. de vaste prijs, bedoeld in onderdeel a.
2. Het college stelt de prijzen, bedoeld in het eerste lid, vast:
 - a. volgens de eisen aan de kwaliteit van die dienst, waaronder de eisen aan de deskundigheid van de beroepskracht en
 - b. rekening houdend met de continuïteit in de hulpverlening tussen degenen aan wie de dienst wordt verstrekt en de betrokken hulpverleners.
3. Het college baseert de vaste prijs of de reële prijs op de volgende kostprijselementen:
 - a. de kosten van de beroepskracht;
 - b. redelijke overheadkosten;

- c. kosten voor niet productieve uren van de beroepskrachten als gevolg van verlof, ziekte, scholing, werkoverleg;
- d. reiskosten en opleidingskosten;
- e. indexatie van de reële prijs voor het leveren van een dienst; en
- f. overige kosten als gevolg van door de gemeente gestelde verplichtingen voor aanbieders waaronder rapportageverplichtingen en administratieve verplichtingen.

Artikel 33 Klachtregeling

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van alle maatwerkvoorzieningen. Het college kan bij nadere regel bepalen dat aanbieders van bepaalde algemene voorzieningen ook een regeling vaststellen voor de afhandeling van klachten.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders of verantwoording, en een jaarlijks cliëntvervalsingsonderzoek.

Artikel 34 Medezeggenschap bij aanbieders van maatschappelijke ondersteuning

1. Aanbieders stellen een regeling vast voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn ten aanzien van maatwerkvoorzieningen waarbij sprake is van verlenen van diensten. Het college kan bij nadere regel bepalen dat aanbieders van bepaalde algemene voorzieningen ook een regeling vaststellen voor medezeggenschap.
2. Onverminderd andere handhavingsbevoegdheden ziet het college toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders of verantwoording, en een jaarlijks cliëntvervalsingsonderzoek.

Hoofdstuk 7: Overige onderwerpen

Artikel 35 Mantelzorgwaardering

1. De cliënt kan voor maximaal twee mantelzorgers een aanvraag indienen voor mantelzorgwaardering.
2. De mantelzorgwaardering bedraagt €100,- per mantelzorger per jaar.
3. Voor een mantelzorgwaardering komen in aanmerking mantelzorgers van minimaal 16 jaar die:
 - a. minstens twee uur per week gedurende twee maanden; of
 - b. minstens acht uur per week gedurende een maand; mantelzorg verlenen aan een in Ede woonachtige cliënt.

Artikel 36 Tegemoetkoming meerkosten personen met een beperking of chronische problemen

1. Het college kan in overeenstemming met het beleidsplan op aanvraag aan personen met een beperking of chronische psychische of psychosociale problemen die daarmee verband houdende aannemelijke meerkosten hebben, een tegemoetkoming verstrekken ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en de participatie.
2. De tegemoetkoming bedraagt niet meer dan de daadwerkelijke meerkosten tot maximaal het in tabel 2 opgenomen bedrag. De hoogte wordt berekend volgens de in tabel 2 opgenomen voorwaarden.
3. De bedragen genoemd in tabel 2 kunnen bij nadere regel van het college worden aangepast voor zover de consumentenprijsindex daartoe aanleiding geeft.

Tabel 2: Tegemoetkoming meerkosten		
Kostensoort	Hoogte tegemoetkoming	Voorwaarden
Gebruik eigen auto	Maximaal €800,- per jaar	
Verhuis- en inrichtingskosten	€2.750,-	
Verlaten eigen woning ten behoeve van iemand met beperkingen	Maximaal €5.799,-	Vergoeding per huishouden
Aanschaf en onderhoud sportrolstoel	Maximaal €2.600,- per drie jaar	
Bezoekbaar maken woning	Maximaal €5.000,-	Het bedrag wordt berekend op basis van:

		<ul style="list-style-type: none"> a. de omvang van de aanpassing; b. het programma van eisen van de aanpassing; c. het al dan niet inschakelen van een erkende aannemer; en d. de laagste kostprijs op basis van een contract dat de gemeente heeft gesloten met een erkende aannemer;
Woningenanering waarbij het noodzakelijk is vloerbedekking of stoffering te vervangen	<ul style="list-style-type: none"> - Tot 2 jaar oud: 100% van het normbedrag; - Tot 4 jaar oud: 75% van het normbedrag; - Tot 6 jaar oud: 50% van het normbedrag; - Tot 8 jaar oud: 25% van het normbedrag; - Ouder dan 8 jaar: geen vergoeding 	Het college sluit aan bij de normbedragen van de Nibudprijzengids
Tijdelijke huisvesting vanwege noodzakelijke aanpassing huidige of toekomstige woonruimte	<ul style="list-style-type: none"> - Huur onzelfstandige woonruimte maximaal €350,- per maand - Huur zelfstandige woonruimte maximaal huursubsidiegrens 	De tegemoetkoming wordt verstrekt voor maximaal zes maanden

Artikel 37 Mediation

1. Mediation wordt op verzoek van de cliënt ingezet indien sprake is van een geschil over de algemene voorziening thuisondersteuning of een aanvraag om een maatwerkvoorziening.
2. Via mediation tracht een daarvoor opgeleide neutrale deskundige met de cliënt en het college de verschillende zienswijzen dichter bij elkaar te brengen.
3. Het college wijst de cliënt actief op de mogelijkheid van mediation.
4. Aan mediation zijn voor de cliënt geen kosten verbonden.
5. Het inzetten van mediation beperkt niet de mogelijkheid tot het indienen van een klacht, bezwaar- of beroepschrift.

Artikel 38 Hardheidsclausule

1. Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van de cliënt afwijken van deze verordening als toepassing daarvan leidt tot een onaanvaardbare situatie.
2. In een nadere regel kan worden bepaald dat door het college in bijzondere gevallen van een of meer artikelen van die regeling kan afwijken ten gunste van de cliënt als toepassing daarvan leidt tot een onaanvaardbare situatie.

Hoofdstuk 8: Overgangs- en slotbepalingen

Artikel 39 Intrekking oude verordening

De Verordening maatschappelijke ondersteuning Ede 2018 wordt ingetrokken.

Artikel 40 Overgangsrecht

1. Een cliënt houdt recht op een lopende voorziening verstrekt op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Ede 2018 of voorgaande verordeningen totdat het college een nieuw besluit heeft genomen.
2. Aanvragen die zijn ingediend onder de Verordening maatschappelijke ondersteuning Ede 2018 en waarop nog niet is beslist bij het in werking treden van onderhavige verordening, worden afgehandeld krachtens de Verordening maatschappelijke ondersteuning Ede 2018.
3. Op bezwaarschriften tegen een besluit op grond van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Ede 2018, wordt beslist met inachtneming van die verordening.
4. De volgende besluiten gelden als besluiten genomen krachtens deze verordening:

- a. de Nadere regel maatschappelijke ondersteuning 2018;
- b. de Beleidsregel toegang Wmo en Jeugdhulp 2018;
- c. de Beleidsregel PGB Wmo en Jeugdhulp Ede 2018;
- d. de Beleidsregel Wmo-arrangement GGZ Valleiregio; en
- e. de Beleidsregel Beschermd Wonen 2015.

Artikel 41 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze verordening treedt in werking op 1 januari 2019.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening maatschappelijke ondersteuning Ede 2019.

Vastgesteld in de openbare vergadering van de raad d.d. 13 december 2018, zaaknummer 104353.

De raad voornoemd,

dr. G.H. Hagelstein
de griffier,

mr. L.J. Verhulst
de voorzitter,

Bijlage 1. Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning

Zoals bedoeld in artikel 30 lid 2 van de Verordening

Categorie 1 Doelmatigheid voorziening	Wettelijke kwaliteitseis De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a)
Wijze van vaststelling	Alle cliënten hebben een actueel ondersteunings- / begeleidingsplan plan (een plan waaruit blijkt wat de kansen / mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden).
Onderwerp kwaliteitseis	Omschrijving kwaliteitseis
Ondersteuningsplan / Begeleidingsplan	
Vraagformulering door cliënt	De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren en is betrokken geweest bij het opstellen van het ondersteuningsplan. Het plan omvat een omschrijving van de vraag van de cliënt De cliënt is betrokken geweest bij het opstellen van het plan
Analyse problematiek	Het plan bevat een analyse van de problematiek Het plan omschrijft de kansen / mogelijkheden van de cliënt (eigen kracht / sociale netwerk).
Doelen / resultaten	Het plan bevat concrete doelen en afspraken (wat, wanneer, wie) (SMART of PDCA-cyclus).
Instemming cliënt	Het plan heeft de instemming van de cliënt en is ondertekend door de cliënt of diens vertegenwoordiger.
Bereikbaarheid verantwoordelijke	In het plan staat de naam van de eerstverantwoordelijke vermeld. De eerstverantwoordelijke of diens vervanger is goed bereikbaar.
Sociale netwerk betrokken	Het sociale netwerk van de cliënt wordt actief betrokken bij bijvoorbeeld het opstellen van het plan
Evaluatie	Het plan wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd. Van deze evaluatie wordt verslag opgemaakt. De cliënt heeft het evaluatieverslag ondertekend De datum van de eerstvolgende evaluatie staat in het ondersteuningsplan genoteerd.
Ondersteuning sluit aan bij behoefte en mogelijkheden	De ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.
Signaleringsplan	Signalen die duiden op mogelijke decompensatie of andere incidenten / calamiteiten worden vastgelegd.
Tevredenheid cliënt	De cliënt is tevreden over de ondersteuning
Vertrouwen	De cliënt heeft vertrouwen in de ondersteuner / zorgverlener.
Werken aan zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie	De zelfredzaamheid van de cliënt is toegenomen. De maatschappelijke participatie van de cliënt is toegenomen.
Nakomen afspraken	De afspraken uit de plannen worden uitgevoerd / nagekomen. Afwijkingen van het plan worden gemotiveerd toegelicht en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.
Begeleiding	
24 uren zorg	24 uren zorg/begeleiding is gewaarborgd
Ondersteunings- aanbod	Het ondersteuningsaanbod van de aanbieder is gericht op vergroten van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënten
Uitstroom	Er wordt gewerkt richting de uitstroom van de cliënten (bijv. richting een vervolgtraject). Indien van toepassing is er sprake van afschaling van begeleiding.
Multidisciplinair team	De inbreng van een multidisciplinaire team (indien van toepassing) is zichtbaar in het ondersteuningsplan
Afstemming wonen, werken, activiteiten	De afstemming tussen dagbesteding, werk en wonen, is zichtbaar in het ondersteuningsplan (1 cliënt, 1 plan).

Categorie 2 Veiligheid	Wettelijke kwaliteitseis De voorziening is veilig (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub a.)
Wijze van vaststelling	In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd.
Onderwerp kwaliteitseis	Omschrijving kwaliteitseis
Protocollen	De organisatie heeft werkinstructies en handelingsprotocollen De instructies en protocollen zijn actueel
Agressieprotocol	De organisatie kent een agressieprotocol Het personeel is geschoold in het omgaan met agressie.
Medicatieprotocol	De organisatie kent een medicatieprotocol.
Protocol drang- en dwangmaatregelen	De organisatie kent een protocol drang- en dwangmaatregelen
Medicatie	
Medicatie op naam.	Alle medicatie staat op naam van cliënten. Geen voorraden zonder naam, m.u.v. een werkvoorraad die voldoet aan de 'handreiking werkvoorraad geneesmiddelen'.
Actueel medicatieoverzicht / toedienlijst	Voor iedere cliënt is een actueel medicatieoverzicht (toedienlijst of deellijst) aanwezig. In het ondersteuningsplan van de cliënt is dit medicatieoverzicht (zonder doseringen) opgenomen, met vermelding van redenen van gebruik.
Zorgvuldig bewaren medicatie	Medicatie wordt onder de goede condities bewaard en is niet toegankelijk voor onbevoegden. Hieraan is alleen voldaan als onderstaande elementen aanwezig zijn: in de koelkast gescheiden van voedingsmiddelen; in een afgesloten medicijnkast; opiaten in afgesloten kast/kist gescheiden van de overige medicatie; sleutelbeheer is adequaat geregeld; houdbaarheidsdata actueel.
Aftekenlijst	Elk medicijn dat wordt toegediend wordt op datum en tijdstip afgetekend op een aftekenlijst.
Controle op toediening	Bij toediening van medicatie die niet in een GDS-verpakking zit (=baxter) en waarbij sprake is van aantoonbaar risico in geval van verkeerde dosering vindt aantoonbaar controle plaats door een tweede, bekwame persoon.
Overigen	
Gebruik verdoovende middelen, alcohol e.d.	De organisatie heeft afspraken gemaakt over het gebruik van alcohol en verdoovende middelen.
Risico-inventarisatie	
Risico-inventarisatie aanwezig	Het ondersteuningsplan bevat een risico-inventarisatie op die onderwerpen die voor de cliënt van toepassing zijn.
Preventie risico's	De risico-inventarisatie leidt tot concrete begeleidingsafspraken ter preventie van genoemde risico's.
Eigen verantwoordelijkheid besproken	Eventuele veiligheidsrisico's en de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt zijn besproken met cliënt en zijn/haar sociale netwerk.
Afwijkingen gemotiveerd	Als wordt afgeweken van de risicoanalyse wordt dit gemotiveerd en besproken met de cliënt en zijn haar sociale netwerk.
Gebouw	
Ontruiming	De organisatie kent een brandveiligheids- en ontruimingsplan.
Oefening ontruiming	Periodiek wordt ontruiming geoefend.
Reinheid en onderhoud	Het gebouw en de inventaris zijn schoon en onderhouden.
Grensoverschrijdend gedrag	
Beleid grensoverschrijdend gedrag	Medewerkers zijn bekend met het beleid en de visie rondom vriendschap, intimiteit, seksualiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag, preventie van seksueel misbruik en het melden van seksueel misbruik.

Omgaan met intimiteit	Medewerkers kunnen aantonen dat zij aandacht besteden aan vriendschap, intimiteit, seksualiteit en het voorkomen van seksueel grensoverschrijdend gedrag.
Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	Medewerkers zijn geïnstrueerd over en in staat tot het hanteren van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
Categorie 3. Samenwerking en afstemming	Wettelijke kwaliteitseis De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (Wmo 2015 art. 3.1, tweede lid sub b).
Wijze van vaststelling	Afspraken over de benodigde zorg / ondersteuning, alsmede over de afstemming met andere partijen, waaronder overdracht, zijn vastgelegd in het ondersteuningsdossier en zijn bekend bij de cliënt en zijn sociale netwerk.
Onderwerp kwaliteitseis	Omschrijving kwaliteitseis
Afstemming met overige hulp- en zorgverleners	Met andere hulp- en zorgverleners (huisartsen, wijkverpleging e.d.) vindt afstemming en de noodzakelijke gegevensuitwisseling plaats. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
Afspraken met andere hulp- en zorgverleners	De met andere hulp- en zorgverleners gemaakte afspraken worden regelmatig besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk en worden zo nodig bijgesteld.
Een plan een regisseur	Bij meervoudige, complexe problematiek is er één regisseur of coördinator die de samenhang en continuïteit bewaakt en toegang heeft tot de noodzakelijke gegevens.
Tweede lijn beschikbaar	De tweede lijn is direct beschikbaar Bij mogelijke decompensatie onderneemt de begeleiding actie richting behandelaar / huisarts
Categorie 4. Kwaliteit van personeel en organisatie	Wettelijke kwaliteitseis De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (Wmo 2015, art. 3.1., tweede lid sub c.)
Wijze van vaststelling	De beroepskracht is voldoende op de hoogte van de persoonlijke omstandigheden en levensgeschiedenis van de cliënt
Onderwerp kwaliteitseis	Omschrijving kwaliteitseis
Kwaliteitsmanagementsysteem	Er is een kwaliteitsmanagement-systeem in gebruik (processen worden structureel volgens (een aanwezig) plan geëvalueerd en de documenten zijn niet ouder dan drie jaar).
Kwaliteitskeurmerk	De organisatie heeft een kwaliteitskeurmerk
Beroepsvereniging	De organisatie is aangesloten bij een beroepsvereniging / branchevereniging
Klachten en KTO	Kwaliteitsverbeteringen op basis van signalen van cliënten (zoals klachten) en van cliënt- en medewerkertevredenheids-onderzoeken) zijn aantoonbaar.
Continuïteit	De continuïteit van de geboden voorziening is gewaarborgd.
WMO	De organisatie integreert de veranderingen op het gebied van de kanteling in de zorg binnen de eigen instelling.
Personeel	
Kennis m.b.t. cliënt	De medewerkers zijn op de hoogte van de persoonlijke omstandigheden en levensgeschiedenis van de cliënt.
Inzet vrijwilligers	De aanbieder heeft beleid t.a.v. verantwoorde inzet van vrijwilligers
Duidelijke taakverdeling	De verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden is duidelijk voor de medewerkers.
Bekwaamheid	De aangewezen beroepskracht is vakbekwaam
VOG	Alle medewerkers en vrijwilligers hebben een verklaring omtrent gedrag (VOG) overlegd.
Deskundigheidsbevordering	

Deskundigheid	De beroepskrachten zijn opgeleid tot en deskundig voor wat betreft het ondersteunen van de doelgroep.
Bijscholing	De aanbieder biedt de beroepskrachten passende bijscholing.
Categorie 5 Rechten van de cliënt	Wettelijke kwaliteitseis De voorziening wordt verstrekt met respect en in acht neming van de rechten van de cliënt (Wmo 2015, art. 3.1, tweede lid sub d.)
Wijze van vaststelling	De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.
Onderwerp kwaliteitseis	Omschrijving kwaliteitseis
Cliënt	De cliënt wordt met respect bejegend.
	De cliënt voelt zicht op zijn/haar gemak op de plaats waar de voorziening wordt geboden.
Cliëntparticipatie	
Rechten en plichten	Cliënten worden geïnformeerd over hun rechten en plichten.
Lotgenotencontact	De cliënt wordt gewezen op het bestaan van patiëntenverenigingen en lotgenotencontactgroepen.
Medezeggenschap	De aanbieder heeft beleid t.a.v. cliëntparticipatie / medezeggenschap. De aanbieder reflecteert op dit beleid , evalueert dit en stelt het zo nodig bij.
Deelname aan medezeggenschap	De cliënt kan desgewenst participeren in een cliëntenraad of vergelijkbaar platform
Privacy	
	De organisatie respecteert de privacy van de cliënt.
Uitwisseling gegevens	Er wordt zorgvuldig omgegaan met de uitwisseling van gevoelige informatie (persoonsgegevens, medische gegevens e.d.)
Melden incidenten / klachten	
VIM of MIK	Er is een intern meldingsstelsel voor incidenten, fouten en bijna fouten dat operationeel is. Melden, registreren, analyse, verbeteractie en terugkoppelen aan melder en team is geregeld. Er is sprake van een lerende organisatie.
VIM of MIK commissie	Een speciale commissie behandelt incidentmelding en brengt verbetervoorstellen uit.
Nazorg	Nazorg bij incidenten is geregeld.
Klachtenregeling	Er is een klachtenregeling. Deze klachtenregeling is bekend bij de cliënt / gemakkelijk te vinden voor de cliënt. De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.