

Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Hoorn 2020

Zaaknummer: 1731840

Gelezen het voorstel van Zorg & Samenleving
Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2020 en Financieel Besluit Wmo 2020

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hoorn besluit:

- De beleidsregels maatschappelijke ondersteuning 2020 vast te stellen;
- Het financieel Besluit Wmo 2020 vast te stellen;
- Het Besluit maatschappelijke ondersteuning 2016 per 1 januari 2020 in te laten trekken.

te bepalen dat bovenstaand wordt bekendgemaakt:
Niet van toepassing

Aldus vastgesteld, 17 december 2019

College van burgemeester en wethouders

de secretaris, de burgemeester,

Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Hoorn 2020

Hoofdstukindeling:

Hoofdstuk 1. Algemeen

- Inleiding
- Begripsbepaling

Hoofdstuk 2. Aanvragen en besluit maatwerkvoorziening

- Melding hulpvraag
- Onderzoek, gesprek, perspectiefplan
- Aanvraag
- Herindicatie
- Woningvoorziening

Hoofdstuk 3. Maatwerkvoorzieningen

- Aanbod maatwerkvoorzieningen
- Ondersteuningsprofielen
- Intensiteiten
- Stapeling
- Huishoudelijke ondersteuning
- Dagbesteding / Groepsbegeleiding
- Kortdurend verblijf
- Maatschappelijke opvang en beschermd wonen
- Voorwaarden woonvoorziening
- Opstalverzekering
- Rolstoel

Hoofdstuk 4. Toegangs- en financieringsvormen tot een maatwerkvoorziening

- Persoonsgebonden budget
- Financiële tegemoetkoming
- Kwaliteit
- Pgb-toetsgesprek
- Betalingen via een pgb

- Combinatie pgb en ZIN

Hoofdstuk 5: Terug en invordering

- Terugvordering
- Afzien van terugvordering
- Afzien van (verdere) invordering
- Aflossing
- Teruggaaf hulpmiddel
- Terugbetaling van meerwaarde

Hoofdstuk 6. Mantelzorgwaardering

- HHT
- Jaarlijkse waardering mantelzorgers

Hoofdstuk 7. Betrekken ingezetenen bij beleid

Hoofdstuk 8. Meldingsregeling calamiteiten en geweld en toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid

- Meldingsregeling calamiteiten en geweld
- Toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid

Hoofdstuk 10. Klachtenregeling

Hoofdstuk 11. Overige bepalingen

Hoofdstuk 1. Algemeen

Inleiding

De beleidsregels vormen een uitwerking van de gemeentelijke verordening. Van beleidsregels mag, mits goed beargumenteerd en binnen de kaders van de wet, worden afgeweken bij een besluit door het college.

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

1. In deze nadere regels wordt verstaan onder:
 - a. aanbieder: het organisatorisch verband dat strekt tot verlening van zorg of ondersteuning;
 - b. andere voorziening: voorziening op het gebied van zorg, onderwijs, maatschappelijke ondersteuning of werk en inkomen, niet vallend onder de Wmo;
 - c. budgetbeheerder: de vertegenwoordiger die ingesteld is door de budgethouder en het pgb-budget beheert en toezicht houdt op de kwaliteit van de met een pgb ingekochte ondersteuning/hulp.
 - d. budgethouder: degene die de ondersteuning vanuit de Wmo krijgt en dit in de vorm van een pgb ontvangt en dit budget zelf beheert;
 - e. cliënt: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening in natura of pgb is verstrekt, of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2 eerste lid van de wet;
 - f. college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hoorn
 - g. deskundige: de medewerker van het wijkteam, gebiedsteam, 1.Hoorn of het Team Sociaal Domein, werkzaam voor de gemeente Hoorn
 - h. gebruikelijke zorg of hulp: de normale dagelijkse zorg of hulp die partners, ouders en inwonende kinderen geacht worden elkaar onderling te bieden omdat ze als leefeenheid een gezamenlijk huishouden voeren en op die grond een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben voor het functioneren van dat huishouden;
 - i. gemachtigde: een vertegenwoordiger die wordt aangesteld door de cliënt en namens de cliënt zaken regelt. De gemachtigde wordt vastgelegd in de gemeentelijke systemen;
 - j. hoofdaannemer: aanbieder die hoofdverantwoordelijk is voor de resultaten gekoppeld aan het arrangement en het perspectiefplan alsmede het organiseren en uitvoeren van kritieke zorgtaken;
 - k. hulp sociaal netwerk; hulp die wordt geleverd door een persoon uit het sociale netwerk, wat niet valt onder gebruikelijke zorg of hulp van een professionele zorgverlener;
 - l. onafhankelijke cliëntondersteuning: vanuit een externe, gecontracteerde partij geboden onafhankelijke ondersteuning met informatie en advies, die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventie zorg, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, wonen, werk en inkomen;
 - m. onderaannemer: aanbieder of natuurlijk persoon die in opdracht van de hoofdaannemer een deel van de taken uit het perspectiefplan uitvoert;

- n. persoonlijk plan: als bedoeld in artikel 2.3.2 tweede lid van de wet, een plan van een cliënt waarin hij zijn omstandigheden beschrijft en aangeeft welke ondersteuning naar zijn mening het meest aangewezen is;
 - o. professioneel zorgverlener: een zorgverlener die gekwalificeerd is om specifieke zorg te verlenen;
 - p. verordening: de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Hoorn 2020;
 - q. VOG; verklaring omtrent het gedrag
 - r. vertegenwoordiger: personen of rechtspersonen die als vertegenwoordiger op kunnen treden namens de cliënt zijn: de curator, de mentor of de gevolmachtigde van de cliënt, dan wel, indien zodanige personen ontbreekt, diens echtgenoot, de geregistreerde partner of andere levensgezel van de cliënt, tenzij deze persoon dat niet wenst, of indien ook zodanige persoon ontbreekt, diens ouder, kind, broer of zus, tenzij de cliënt dat niet wenst;
 - s. wet: de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - t. wettelijk vertegenwoordiger: een wettelijk vertegenwoordiger is iemand die door de wet of rechter als vertegenwoordiger is aangewezen. Een wettelijk vertegenwoordiger handelt en beslist namens de inwoner. Denk daarbij aan een voogd, een curator, bewindvoerder of mentor. Bij de wettelijke vertegenwoordiger ligt een verantwoordingsplicht;
 - u. zzp-er: een zelfstandig werkende hulpverlener die staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel waarbij de activiteiten blijkens deze inschrijving bestaan uit het verlenen van ondersteuning die past binnen de kaders van de verordening, die voldoet aan de eisen voor een professioneel zorgverlener en die geen eerste- of tweedegraads bloed- of aanverwant is van degene aan wie hij ondersteuning biedt.
2. Alle begrippen die in dit besluit worden gebruikt en die niet nader worden omschreven hebben dezelfde betekenis als in de wet, de verordening en de Algemene wet bestuursrecht.

Hoofdstuk 2. Aanvragen en besluit maatwerkvoorziening

Artikel 2.1 Melding hulpvraag

1. Een hulpvraag kan door of namens een cliënt bij het college/het gebiedsteam worden gemeld.
2. De melding is vormvrij, geschiedt bij voorkeur via een contactformulier.
3. Het college/gebiedsteam bevestigt de ontvangst van een melding schriftelijk binnen twee weken en wijst cliënt en zijn mantelzorger op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning en op de mogelijkheid voor het indienen van een persoonlijk plan.
4. In spoedeisende gevallen als bedoeld in artikel 2.3.3 van de wet treft het college na de melding onverwijld een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek.
5. Toegang tot maatschappelijke opvang geschiedt via de Brede Centrale Toegang bij de GGD.
6. Toegang tot Beschermd Wonen en Beschermd Thuis geschiedt via de regionale toegang bij centrumgemeente Hoorn.

Artikel 2.2 Onderzoek, gesprek, perspectiefplan

1. Het college verzamelt alle voor het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet, van belang zijnde en toegankelijke gegevens over de cliënt en zijn situatie. Zo nodig wordt de cliënt gevraagd alle 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 ter beschikking te stellen aan het college.
2. De cliënt verstrekt een identificatiedocument als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht ter inzage.
3. Als de cliënt genoegzaam bekend is bij de gemeente, kan het college in overeenstemming met de cliënt afzien van een vooronderzoek als bedoeld in het eerste en tweede lid.
4. Het college brengt de cliënt op de hoogte van de mogelijkheid om een persoonlijk plan als bedoeld in artikel 2.3.2, tweede lid, van de wet op te stellen en stelt hem gedurende zeven dagen na de melding in de gelegenheid het plan te overhandigen.
5. Het gebiedsteam stelt namens het college in een of meer gesprekken samen met de cliënt vast:
 - a. wat de hulpvraag is en wat de situatie is op de verschillende leefgebieden;
 - b. welke problemen worden ondervonden bij de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, dan wel het zich kunnen handhaven in de samenleving.
 - c. wat de cliënt en het sociale netwerk zelf kunnen doen om de hulpvraag te beantwoorden;
 - d. of en welke ondersteuning nodig is vanuit de algemene voorzieningen;
 - e. of en welke extra ondersteuning nodig is in de vorm van een maatwerkvoorziening;
 - f. op welke wijze de ondersteuning bedoeld onder c, d en e wordt afgestemd met andere voorzieningen;

- g. wat de resultaten zijn van de ondersteuning;
- h. als sprake is van een te betalen eigen bijdrage wordt de cliënt daarover geïnformeerd;
- i. indien van toepassing de behoefte aan maatregelen ter ondersteuning van de mantelzorger van de cliënt;
- j. indien van toepassing of de cliënt een persoonsgebonden budget wenst.
6. De schriftelijke weergave van uitkomsten van het onderzoek als bedoeld in artikel 2.3.2 lid 8 van de wet wordt vastgelegd in een perspectiefplan.
7. Wanneer sprake is van een maatwerkvoorziening maken de inwoner en de aanbieder binnen de kaders van het perspectiefplan op basis van de resultaten afspraken over de te leveren maatwerkvoorziening. Het college onderzoekt binnen welk profiel en met welke intensiteit een arrangement kan worden aangeboden aan een client. De onderbouwing hiervan wordt vastgelegd in het perspectiefplan.
8. Mochten er meer maatwerkvoorzieningen noodzakelijk zijn, dan wordt de motivering hierop in het perspectiefplan vastgelegd en in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan het behouden of vergroten van de zelfredzaamheid en/of maatschappelijke participatie.
9. In het perspectiefplan worden afspraken opgenomen over het moment en de wijze waarop de resultaten van het perspectiefplan met de cliënt, de gebiedsteam en de aanbieder besproken worden.
10. Het volledig ingevulde perspectiefplan wordt door de medewerker van het gebiedsteam en de cliënt ondertekend. Het (ondertekende) perspectiefplan wordt, voor zover van toepassing voor een effectieve uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning, door cliënt of door het gebiedsteam, gedeeld met de betrokken aanbieder met inachtneming van de geldende privacyregelgeving.
11. Het ondertekende perspectiefplan, dan wel de weergave ervan in een gespreksverslag, wordt door het gebiedsteam gedeeld met cliënt en opgeslagen in de eigen administratie.
12. De periode tussen de melding voor ondersteuning en het beoordelen van het perspectiefplan behelst maximaal zes weken. Deze termijn kan verlengd worden.
13. Voor maatschappelijke opvang wordt verwezen naar de 'beleidsregels eigen bijdrage en toegang op-vang Westfriesland'.

Artikel 2.3 Aanvraag

1. Een cliënt, zijn gemachtigde of vertegenwoordiger kan een aanvraag om een maatwerkvoorziening schriftelijk of digitaal indienen bij het college.
2. Als de cliënt van mening is dat hij in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, kan hij dit aangeven op het door hem ondertekende perspectiefplan.
3. Het volledig ingevulde en ondertekende perspectiefplan dat bij de gemeente wordt ingediend, wordt als aanvraag voor een maatwerkvoorziening gezien.

Artikel 2.4 Herindicatie

1. Cliënt dient zes tot acht weken voor de einddatum van de indicatie zelf een verzoek in voor herindicatie bij het college indien hij dit wenst (zie melding bij artikel 2.1 van deze beleidsregels).
2. Na ontvangst van het verzoek tot herindicatie evalueert de gemeente de voortgang op de beoogde resultaten en de geleverde kwaliteit van de ondersteuning zoals vermeld in de beschikking.
3. Bij een herindicatie onderzoekt de gemeente de actuele situatie van de cliënt.
4. De cliënt kan worden opgedragen een andere zorgverlener in te schakelen en/of het pgb kan worden beëindigd indien blijkt dat:
 - a. de geleverde ondersteuning onvoldoende cliëntgericht en/of doeltreffend is, of;
 - b. de activiteiten van de zorgverlener niet voldoende gericht zijn op het bereiken van de doelen, of;
 - c. de kwaliteit onvoldoende geborgd is, zoals de wetgever dat heeft bedoeld, of;
 - d. de cliënt onvoldoende heeft geprobeerd om de zorg/ondersteuning bij te sturen.
5. Het college zoekt in bovenstaande gevallen met cliënt naar een passend alternatief.
6. De aanvraag verloopt zoals omschreven in artikel 2.3 van deze beleidsregels.

Artikel 2.5 Procedure aanvraag woningvoorziening vanaf € 8.000,- (grote woningaanpassing)

1. Na opstellen van het perspectiefplan zoals bedoeld in artikel 2.2 wordt een programma van eisen opgesteld met cliënt en de woningeigenaar.
2. Het college beoordeelt welke offerte de goedkoopst compenserende oplossing biedt.
3. Aan de hand van de beschikking voert de woningeigenaar de aanpassing uit.

4. Na de voltooiing van de werkzaamheden, maar uiterlijk binnen 6 maanden na het verlenen van toestemming voor het aanpassen van de woning, verklaart diegene aan wie de financiële tegemoetkoming wordt uitbetaald (de woningeigenaar) aan het college dat de bedoelde werkzaamheden zijn voltooid (de gereedmelding).
5. Deze gereedmelding is tevens een verzoek om vaststelling en uitbetaling van de financiële tegemoetkoming. De gereedmelding gaat vergezeld van een verklaring dat bij het treffen van de voorziening is voldaan aan de voorwaarden conform de verleningsbeschikking.
6. Na de gereedmelding controleert het college de uitvoering van de woningaanpassing.

Hoofdstuk 3. Maatwerkvoorzieningen

Artikel 3.1 Aanbod Maatwerkvoorzieningen en producten

Indien is besloten dat cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening, wordt een onderscheid gemaakt in de volgende voorzieningen:

1. Een arrangement waarin huishoudelijke hulp, individuele begeleiding en/of dagbesteding wordt aangeboden.
2. Een arrangement waarin Beschermd Thuis of Beschermd Wonen wordt aangeboden.
3. Kortdurend verblijf (logeervoorziening)
4. Vervoersvoorzieningen:
 - a. Een scootmobiel, driewiel fiets of ander vervoermiddel en indien noodzakelijk een woontechnische aanpassing om de voorziening veilig te kunnen stallen.
 - b. Een pas voor de Regiotaxi waarbij 400 zones gereden kunnen worden voor een voordelig tarief.
 - c. Vervoer per individuele taxi (van en naar dagbesteding)
 - d. Vervoer per individuele rolstoeltaxi (van en naar dagbesteding)
 - e. Vervoer naar en van dagbesteding Beschermd Thuis
 - f. Rolstoel vervoer naar en van dagbesteding Beschermd Thuis
5. Een rolstoel
6. Een woonvoorziening
 - a. Hulpmiddel of losse woonvoorziening bij het wonen, zoals een douchestoel
 - b. Bouwkundige aanpassing van de woning, zoals een traplift, badkameraanpassing.
 - c. Tegemoetkoming in de verhuiskosten

Artikel 3.2 Ondersteuningsprofielen

1. Het college verleent een maatwerkvoorziening voor maatschappelijke ondersteuning voor een van de ondersteuningsprofielen zoals genoemd in artikel 1 lid 1 sub I van de verordening.
2. Een inwoner ontvangt enig moment altijd maar een maatwerkvoorziening voor één ondersteuningsprofiel, hierbinnen dient de aanbieder alle benodigde hulp/ondersteuning te bieden aan de inwoner, eventueel door als hoofdaannemer aanvullend een onderaannemer in te schakelen.
3. Binnen een gezin kunnen meerdere personen ieder een maatwerkvoorziening met een eigen ondersteuningsprofiel ontvangen.

Artikel 3.3 Intensiteiten

1. Er zijn drie in zwaarte oplopende intensiteiten en drie producten met een op volume gebaseerde bekostiging (P*Q). Bij profiel 4 en 6 is alleen intensiteit A mogelijk, bij profiel 5a en 5b zijn alleen intensiteiten B en C mogelijk; Bij profiel 7 zijn vier in zwaarte oplopende intensiteiten.
2. Het college bepaalt in het besluit tot een maatwerk voorziening de intensiteit van de hulp/ondersteuning.
3. Er kan aan een inwoner altijd maar een maatwerkvoorziening met één intensiteit worden toegekend.

Artikel 3.4 Stapeling

1. De arrangementen in de Wmo ondersteuning kunnen niet gestapeld worden, er kan telkens slechts één arrangement per inwoner worden toegewezen;
2. Kortdurend verblijf kan gestapeld worden op een arrangement of separaat worden toegekend;
3. Vervoer kan alleen in combinatie met een arrangement worden toegekend.

Artikel 3.5 Huishoudelijke ondersteuning

1. Het college hanteert het normenkader zoals opgesteld door KPMG-Plexus voor de gemeente Hoorn.
2. Het college indiceert de Huishoudelijke Ondersteuning in frequentie, conform het normenkader uit lid a.
3. De minimumleeftijd om Huishoudelijke Ondersteuning uit het sociaal netwerk aan te bieden is 16 jaar.

Artikel 3.6 Dagbesteding / groepsbegeleiding

Groepsbegeleiding mag enkel door een professionele aanbieder aangeboden worden.

Artikel 3.7 Kortdurend verblijf

Kortdurend verblijf wordt aangeboden aan volwassenen met lichamelijke, zintuiglijke, verstandelijke en/of psychiatrische beperkingen die langdurig meer dan gebruikelijke hulp nodig hebben. Om in aanmerking te komen voor kortdurend verblijf dient er sprake te zijn van de volgende cumulatieve voorwaarden:

- a. Gezien de zorgbehoefte is de cliënt aangewezen op zorg gepaard gaand met permanent toezicht*.
- b. De cliënt is gedurende maximaal drie (3) etmalen per week per kalenderjaar op deze zorg aangewezen.
- c. Er is sprake van (dreigende) overbelasting van de persoon die gebruikelijke zorg of mantelzorg aan de cliënt levert.
- d. De mantelzorger of ondersteuner de zorg tijdelijk wil onderbreken om rust te nemen.
- e. Er niemand is die tijdelijk de begeleiding of steun kan overnemen. En ook mantelzorgondersteuning vanuit de zorgverzekering niet afdoende is.
- f. Er is geen indicatie via de Wet langdurige zorg (Wlz).
- g. Indien de veiligheid van cliënt kan worden gewaarborgd, kan bij uitzondering kortdurend verblijf zonder individuele begeleiding en dagbesteding in het sociaal netwerk worden toegewezen.

Artikel 3.8 Maatschappelijke opvang en Beschermd Wonen

De 'beleidsregels Maatschappelijke Opvang, Beschermd wonen en Beschermd Thuis' zijn door de centrum-gemeente namens de Westfriese gemeenten (WF7) separaat vastgelegd.

Artikel 3.9 Voorwaarden voor verstrekking van een tegemoetkoming voor een woonvoorziening

1. Om te bewerkstelligen dat de woningaanpassing wordt uitgevoerd conform het programma van eisen en er aldus een adequate aanpassing wordt verstrekt, is een aantal voorwaarden gesteld om de toegekende tegemoetkoming ook daadwerkelijk uit te betalen. De voorwaarden moeten ook middels de beschikking aan de aanvrager en eventueel aan de woningeigenaar, als die niet de aanvrager is, worden bekendgemaakt. Het zijn immers de voorwaarden waaraan het besluit is gebonden.
2. De volgende voorwaarden zijn van toepassing:
 - a. Er mag niet reeds voorafgaand aan de beschikking een begin worden gemaakt met de uitvoering van de werkzaamheden waarop de financiële tegemoetkoming betrekking heeft, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het college;
 - b. Aan door het college aangewezen personen wordt door de eigenaar of huurder toegang verstrekt tot de woonruimte waar de woningaanpassing wordt aangebracht;
 - c. Aan de onder b. genoemde personen wordt inzicht wordt geboden in bescheiden en tekeningen, welke betrekking hebben op de woningaanpassing;
 - d. Aan de onder b. genoemde personen wordt gelegenheid geboden tot het controleren van de woningaanpassing;
 - e. Terstond na de voltooiing van de werkzaamheden doch uiterlijk binnen 12 maanden na het toekennen van de financiële tegemoetkoming verklaart de gerechtigde van de financiële tegemoetkoming aan het college dat de bedoelde werkzaamheden zijn voltooid conform het programma van eisen (PvE);
 - f. De gereedmelding is tevens een verzoek om vaststelling en uitbetaling van de financiële tegemoetkoming;

- g. De gereedmelding, gaat vergezeld van een verklaring dat bij het treffen van de voorzieningen is voldaan aan de voorwaarden waaronder de financiële tegemoetkoming is verleend. Alle rekeningen en betalingsbewijzen worden bijgevoegd.

Artikel 3.10 Opstalverzekering.

Bij het vergroten van de woning wordt er van uitgegaan dat de eigenaar van de woning zijn opstalverzekering aan de hogere herbouwwaarde van de woning aanpast.

Artikel 3.11 Rolstoel

Indien een rolstoel aan de hand van bijvoorbeeld verstrekingsvorm Pgb wordt afgegeven dient aanvrager er voor zorg te dragen dat deze voldoet aan de Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (VVR) indien deze gebruikt gaat worden voor vervoer per taxi-bus of openbaar vervoer.

Hoofdstuk 4. Toegangs- en financieringsvormen tot een maatwerkvoorziening

Artikel 4.1 Persoonsgebonden budget

1. Vereiste Pgb-vaardigheden
In aanvulling op artikel 6 lid 3 van de verordening omvat Pgb-vaardigheid onder meer de volgende on-derdelen:
 - a. Kwaliteit van het persoonlijk budgetplan
 - b. Financieel beheer
 - c. Zorginhoudelijk beheer
 - d. Werkgeverschap

a. Kwaliteit van het persoonlijk budgetplan

Een budgethouder is in staat om de doelstellingen en de resultaten, uit het perspectiefplan te kunnen vertalen in een persoonlijk budgetplan. De budgethouder zal voordat het pgb wordt toegekend een persoonlijk budgetplan moeten overleggen inclusief een daarbij horende zorgovereenkomst. Het invullen van het persoonlijk budgetplan en zorgovereenkomst vereist bepaalde vaardigheden.

Deze vaardigheid brengt de volgende eisen mee die gesteld worden aan een budgethouder of beheerder:

- Kennis van het doel van de Wmo 2015;
- Kennis hebben van beperkingen en stoornissen/ de hulpvraag;
- Kennis hebben om de juiste ondersteunende activiteiten in te zetten en hun omvang om de
- geformuleerde doelstellingen/resultaten te kunnen behalen;
- Kennis hebben van kosten in relatie tot de inzet van activiteiten;
- Zelf het pgb-plan/budgetplan hebben opgesteld/ingevuld;
- Kennis over hoe de zorgverlening te organiseren om resultaatafspraken te behalen;
- Beheersen van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

b. Financieel beheer

Een budgethouders moet in staat zijn een administratie te kunnen voeren. Deze vaardigheid brengt de volgende eisen mee:

- Kunnen ordenen;
- Facturen/declaraties kunnen controleren (passend binnen de zorgovereenkomst), accorderen en in-sturen;
- Inzicht hebben in het beschikbare en benodigde budget;
- Het budget voor de juiste doeleinden kunnen inzetten;
- Acties kunnen uitzetten bij externen indien iets verandert of niet correct loopt;
- Digitaal vaardig zijn.

c. Zorginhoudelijk beheer

In staat zijn om de doelstellingen in het ondersteuningsplan te volgen en te bewaken. Deze vaardigheid brengt de volgende eisen mee:

- Inzicht hebben in de activiteiten/ondersteuning die worden geleverd;
- Opzetten van een werkrooster;

- Inzicht hebben hoe deze ondersteuningsactiviteiten bijdragen aan de doelstellingen;
- Acties kunnen uitzetten om bij te sturen dan wel in te grijpen;
- In staat zijn om evaluatiegesprekken te voeren en de effecten te volgen en bij te sturen indien nodig;
- In staat zijn om de juiste hulpverleners te kiezen passend bij de doelstellingen;
- In staat zijn om afspraken te maken met de hulpverlener(s) en zorgovereenkomsten correct te kunnen invullen en afsluiten;
- Aansturing en inwerken van de zorgverlener.

d. Werkgeverschap (3 dagen ondersteuning of meer)

De budgethouder moet in staat zijn de werkgeversverplichtingen voortkomend uit het pgb te kunnen vervullen (indien van toepassing). Deze vaardigheid brengt de volgende eisen mee:

- Het juiste type zorgovereenkomst kunnen kiezen.
- Het kunnen kiezen voor een arbeidsovereenkomst voor bepaalde dan wel onbepaalde tijd.
- Het kunnen hanteren van wel/geen proeftijd.
- Via het portaal SVB ziekmeldingen kunnen doen en de gemeente te informeren.
- Doorbetalen van de hulpverlener bij ziekte.
- Overeenkomen van een correct uurtarief conform het wettelijk minimumloon.
- Correct hanteren van de opzegtermijn.

2. Vereisten aan wettelijke vertegenwoordiger of gemachtigde als budgethouder:

Als de budgethouder niet zelf het pgb kan beheren is het mogelijk een vertegenwoordiger aan te stellen die het budget beheert. De vertegenwoordiger kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn of een gemachtigde. Aan de beheerder stellen we de volgende eisen:

- In de Wmo zijn de beheerder en de persoon die de ondersteuning levert niet dezelfde;
- In uitzonderlijke gevallen kan de medewerker van het gebiedsteam daar specifiek toestemming voor geven;
- De beheerder moet dezelfde pgb-vaardigheden in huis hebben als genoemd in lid 1;
- De beheerder toont aan dat ondanks de fysieke afstand van de budgethouder kan worden voldaan aan de taken een verantwoordelijkheden en woont op redelijke afstand;
- Als een toekomstig budgethouder een wettelijk vertegenwoordiger heeft kan deze ook als beheerder worden aangewezen;
- De beheerder van het pgb wordt niet uit het pgb betaald;
- Het aanstellen van een beheerder is een vrijwillige en bewuste keuze van de aanvrager en is niet onder druk van de beheerder gebeurd;
- De budgethouder heeft zelf de keuze gemaakt voor pgb ipv zorg in natura en niet de beheerder;
- De beheerder kennis heeft op het gebied van zowel financiën als zorgtaken;
- De beheerder mag zelf niet onder bewind staan;
- De beheerder mag niet meer dan 3 budgethouders bedienen.

Artikel 4.2 Financiële tegemoetkoming

1. Een financiële tegemoetkoming is een verstrekkingvorm voor een maatwerkvoorziening.
2. Het college kan een financiële tegemoetkoming ter beschikking stellen voor eenmalige pgb's.
3. Een financiële tegemoetkoming is een geldbedrag dat een cliënt wordt toegewezen als tegemoetkoming in de kosten die gemaakt worden om een geïndiceerde voorziening aan te schaffen.
4. De financiële tegemoetkoming levert een passende bijdrage aan de zelfredzaamheid en participatie van de inwoner, zonder dat deze kostendekkend hoeft te zijn.
Aan een financiële tegemoetkoming zijn dezelfde kwaliteitseisen verbonden zoals deze gelden door levering van gecontracteerde partijen via zorg in natura.

Artikel 4.3 Kwaliteit in te kopen ondersteuning bij verstrekkingvorm Pgb

De kwaliteit van de in te kopen of ingekochte ondersteuning is belangrijk om de doelen en resultaten die in het ondersteuningsplan zijn opgesteld effectief in te zetten en uiteindelijk tot een goed eindresultaat te leiden. In de wet is als basiseis geformuleerd dat de ondersteuning veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht moet worden verstrekt.

De eisen zoals geformuleerd in de wet behoeft vertaling naar werkbare eisen, waarover duidelijke afspraken gemaakt kunnen worden. Om te kunnen spreken van goede kwaliteit van ondersteuning worden in aanvulling op artikel 9 van de verordening de volgende eisen gesteld:

Basiseisen:

1. Kan garanderen dat de ondersteuningscontinuïteit gewaarborgd is.
2. De ondersteuning is tijdig en conform afspraak.
3. De ondersteuning is afgestemd op de reële behoefte van de budgethouder en op andere vormen van zorg of hulp.
4. De ondersteuning wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de budgethouder.
5. De zorgverlener, budgethouder of budgetbeheerder heeft een actieve signaleringsplicht richting de gebiedsteams ten aanzien van veranderingen in de gezondheid (fysiek en psychisch), de sociale situatie en de behoefte van de budgethouder aan meer of andere zorg.
6. De te leveren ondersteuning is vastgesteld in het perspectiefplan.
7. De zorg of hulp leidt tot het behalen van de doelen en resultaten die beschreven staan in het perspectiefplan.
8. De zorgverlener spreekt de taal van de budgethouder en er is een gelijkwaardige, volwassen relatie.
9. De budgethouder heeft vertrouwen in de zorgverlener.
10. De budgethouder kan zijn verhaal goed kwijt, de zorgverlener luistert en sluit aan bij de behoeften van de budgethouder.
11. Er is ook oog voor alle levensgebieden, zoals de woon-, werk- en leefomgeving van de budgethouder.
12. De budgethouder kan zijn familie en mantelzorger betrekken in de zorg, de zorgverlener houdt daar rekening mee.
13. De budgethouder kan erop vertrouwen dat de zorgverlener de juiste expertise en ervaring heeft.
14. Iedere zorgverlener heeft een Verklaring omtrent gedrag (VOG).

Eisen voor niet-professionele ondersteuning:

1. De zorgverlener is op de hoogte van de omgevingsfactoren.
2. De zorgverlener voldoet aan de basiseisen.
3. De zorgverlener heeft de juiste inzet of deskundigheid die verlangd wordt bij de zorgvraag.

Eisen voor professionele ondersteuning:

1. De zorgverlener voldoet aan de basiseisen.
2. Is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in het zorgdomein.
3. Ondersteuning op HBO en WO niveau bij
 - psychosociale problematiek, psychische problematiek (PSY), profiel 1;
 - (licht) verstandelijke beperking ([L]VB), profiel 2;
 - cognitieve achteruitgang/psychogeriatrische problematiek, profiel 3;
- a. lichamelijke beperking (LB), profiel 5a;
- b. lichamelijke beperking (LB-NAH), profiel 5b.
- c. beschermd thuis (BT), profiel 6
- d. beschermd wonen (BW), profiel 7
4. De ondersteuning wordt geleverd met gekwalificeerd personeel, passend bij de behoeften en persoonskenmerken van de budgethouder.
5. De zorgverlener draagt zorg voor scholing om medewerkers over kwalitatief verantwoorde kennis en kunde kunnen (blijven) beschikken. In geval van een zzp-er draagt deze zelf de verantwoordelijkheid voor de hierboven geformuleerde eis.
6. Medewerkers, indien van toepassing, zijn geregistreerd volgens de geldende beroepsregistratie.
7. De zorgverlener draagt zorg voor het naleven van beroeps- en meldcodes door de medewerkers.
8. De zorgverlener heeft een systematische kwaliteitsbewaking.
9. De zorgverlener voldoet aan de landelijk geldende kwaliteitscriteria voor ingekochte zorg.
10. De zorgverlener heeft de meldplicht om calamiteiten en geweld te melden aan gemeenten of inspectie voor gezondheidszorg.
11. De zorgverlener heeft de verplichting om een vertrouwenspersoon in de gelegenheid te stellen zijn taak uit te oefenen.
12. Stelt via het perspectiefplan een plan van aanpak op hoe het resultaat gehaald gaat worden.

Artikel 4.4 Pgb-toetsgesprek en een (tussentijdse) evaluatiegesprek door Gebiedsteams

1. Het pgb-toetsgesprek is een goed middel om vooraf te beoordelen of de budgethouder en/of budgetbeheerder pgb-vaardig zijn en of het pgb juist besteed gaat worden. Een toekomstig budgethouder kan zich door de wijkteammedewerker laten informeren over de taken en verantwoordelijkheden als budgethouder. Alleen als de toekomstig budgethouder en de budgetbeheerder, als er sprake is van een vertegenwoordiger of gemachtigde, aanwezig zijn kan een pgb-toetsgesprek plaatsvinden. De eisen die gesteld worden voor een effectief pgb-toetsgesprek zijn:
 - De toekomstig budgethouder mag altijd een onafhankelijk cliëntondersteuner meenemen.
 - Voorafgaand aan het pgb-toetsgesprek ontvangt de toekomstig budgethouder of budgetbeheerder een checklist van de pgb-vaardigheden en van de kwaliteitseisen die gesteld worden aan de aanbieder.
 - Voorafgaand aan het pgb-toetsgesprek ontvangt de toekomstig budgethouder of budgetbeheerder een format voor een persoonlijk budgetplan om in aan te geven hoe het pgb budget ingezet gaat worden door vermelding van de activiteiten en resultaten.
 - Tijdens het pgb-toets gesprek neemt de toekomstig budgethouder een ingevulde zorgovereenkomst mee (model SVB).
 - Het pgb-toets gesprek wordt vastgelegd in het ondersteuningsplan/perspectiefplan.
 - De medewerker van het gebiedsteam mag besluiten een pgb-toets gesprek te houden in aanwezigheid van een tweede collega of een toezichthouder.
2. Een evaluatiegesprek is noodzakelijk om te onderzoeken hoe de budgethouder en de zorgverlener werken aan de doelstelling. Tijdens een evaluatiegesprek kunnen de doelen bijgesteld worden en zo ook het budget. Uitgaande van een indicatietermijn van één jaar zou op de helft van de termijn een evaluatiegesprek moeten plaatsvinden teneinde nog te kunnen bijsturen op de doelen die gesteld zijn. Als na het eerste jaar blijkt dat ondersteuning nog nodig is kan het pgb gecontinueerd worden. Dit kan pas als vastgesteld is dat het pgb effectief is ingezet, de zorgverlener de juiste activiteiten levert en er geen budgetoverschrijding is. Pas dan kan een tweede indicatietermijn worden afgegeven voor twee jaar. Voor alle termijnen geldt:
 - Op de helft van het indicatietermijn wordt door de wijkteammedewerker een evaluatiegesprek af-gesproken met de budgethouder/budgetbeheerder.
 - Aan het eind van de indicatietermijn wordt er een evaluatiegesprek gehouden om vast te stellen de geleverde ondersteuning voortgezet, afgeschaald, opgehoogd of stopgezet kan worden.

Artikel 4.5 Betalingen via een pgb

1. De volgende uitgaven mogen worden betaald uit het pgb:
 - a. facturen voor de geleverde zorg;
 - b. uitbetaling van een zorgverlener woonachtig in Nederland, ingeschreven in de BRP;
 - c. doorbetaling in het buitenland is alleen mogelijk voor persoonlijke begeleiding (Wmo), mits dit is opgenomen in het perspectiefplan en toestemming is verkregen middels een beschikking;
 - d. eenmalige uitkering bij overlijden voor de periode van de dag van overlijden tot aan het einde van de desbetreffende maand.
2. De volgende uitgaven mogen niet worden betaald uit het pgb (niet limitatief):
 - a. maandlonen, al dan niet automatisch uitgekeerd
 - b. reiskosten voor een hulpverlener
 - c. kosten voor bemiddeling
 - d. kosten voor het voeren van een pgb-administratie
 - e. kosten voor het aanvragen van een VOG
 - f. kosten voor het deelnemen aan overleggen in het kader van afstemmen en samenwerken met andere hulpverleners
 - g. kosten voor ondersteuning bij het aanvragen en/of beheren van het pgb.
 - h. kosten voor het lidmaatschap van Per Saldo
 - i. kosten voor het volgen van cursussen over het pgb
 - j. kosten voor het bestellen van informatiemateriaal
 - k. alle zorg en ondersteuning die onder een andere wet dan de Wmo valt
 - l. zorg en ondersteuning die onder een algemene voorziening en/of algemeen gebruikelijke voorzieningen vallen zoals maatschappelijke opvang.
 - m. eigen bijdragen
 - n. consumentenbestedingen zoals toegangkaartjes voor de stoomtram, musea of een fiets
 - o. zorg die direct ingezet moet worden (crisishulp)
 - p. kosten gemaakt vooraf aan de beschikkingsperiode
 - q. zorg vanuit een algemene of een collectieve voorziening komt

- r. ondersteuning die niet of niet in voldoende mate zal bijdragen aan het bereiken van het beoogde resultaat.
- s. aanvullend Openbaar Vervoer (AOV)
- t. onkosten zoals postzegels, cadeautjes, telefoonkosten
- u. vrij besteedbaar c.q. verantwoordingsvrij bedrag
- v. eenmalige uitkering
- w. feestdagenvergoeding

Artikel 4.6 Combinatie pgb en zorg in natura Wmo

Om een goede sturing te houden op een afgegeven arrangement, kan het arrangement in de volgende vorm worden afgegeven:

- Als op meerdere resultaatgebieden één arrangement voor diensten (begeleiding, dagbesteding, respijtzorg en huishoudelijke ondersteuning) wordt samengesteld, heeft het de voorkeur dit in één vorm te verstrekken. Dit kan zijn of zorg in natura of in pgb. Artikel 7 lid 3 sub e van de verordening geeft de mogelijkheid hier van af te zien. Deze regeling is specifiek bedoeld voor cliënten welke al vóór 1 januari 2020 zowel een Wmo-maatwerkvoorziening in ZIN als Pgb ontvingen.
- Een fysieke voorziening zoals een hulpmiddel of woonvoorziening kan in een andere vorm worden verstrekt naast het hierboven genoemde arrangement van diensten.

Hoofdstuk 5 Terug- en invordering

Artikel 5.1 Terugvordering

1. Onder verwijzing naar het bepaalde in artikel 11 van de verordening kan het college de navolgende, verstrekte maatwerkvoorzieningen, terugvorderen:
 - a. financiële tegemoetkoming,
 - b. persoonsgebonden budget, en/of
 - c. het bedrag wat de gemeente aan een voorziening in natura heeft vergoed of verstrekt.
2. Het college houdt zich het recht voor terug te vorderen bij een budgethouder, zijn budgetbeheerder of de aanbieder in geval van schuld of mede-schuld bij oneigenlijk gebruik, onrechtmatige besteding, misbruik of fraude.

Artikel 5.2 Afzien van terugvordering

1. Indien verwijtbaarheid aan de zijde van de cliënt ontbreekt, kan het college in individuele gevallen gedeeltelijk of geheel afzien van (verdere) terugvordering.
2. In geval van dringende redenen kan het college in individuele gevallen tijdelijk of geheel afzien van (verdere) terugvordering. Bij dringende redenen moet gedacht worden aan (niet limitatieve) situaties als:
 - a. het hebben van een levensbedreigende ziekte, of
 - b. het hebben van (grote) schulden.

Artikel 5.3 Afzien van (verdere) invordering

1. Komt de cliënt te overlijden dan kan het college onderzoeken of de vordering op de nalatenschap kan worden verhaald.
2. Op verzoek van de cliënt of van de schuldhulpverlener van de gemeente kan worden afgezien van (ver-dere) invordering als dit naar het oordeel van het college noodzakelijk is voor het tot stand laten komen van een schuldregeling.
3. Van invordering kan niet worden afgezien als:
 - a. de vordering is ontstaan als gevolg van fraude, onrechtmatig en/of verwijtbaar gedrag van de cliënt of diens echtgenoot of geregistreerd partner, of;
 - b. medewerking van het college aan een schuldregeling is toegezegd en binnen twaalf maanden nadien geen regeling tot stand is gekomen.

Artikel 5.4 Aflossing

1. De vordering dient in een keer te worden terugbetaald.

2. Is terugbetaling van de vordering in een keer niet mogelijk, dan vindt terugbetaling plaats in termijnen totdat het gehele verschuldigde bedrag is terugbetaald.
3. Bij vaststelling van het termijnbedrag dient rekening te worden gehouden met de beslagvrije voet.

Artikel 5.5 Teruggaaf hulpmiddel dat verstrekt is in de vorm van een pgb

1. Als een hulpmiddel binnen de gestelde periode waarvoor het pgb is verstrekt niet langer wordt gebruikt dient dit binnen 30 dagen aan de gemeente te worden gemeld. Het bedrag van het pgb moet vervolgens naar rato worden terugbetaald, dan wel het hulpmiddel in eigendom aan de gemeenten te worden overgedragen. Hiervoor wordt geen vergoeding verstrekt.
2. Bij verhuizing naar een andere gemeente dient het hulpmiddel zonder recht op enige vergoeding in eigendom aan de gemeente te worden overgedragen dan wel dient naar rato het bedrag van het pgb door de cliënt of door de gemeente van de nieuwe woonplaats te worden terugbetaald.
3. In geval van overlijden van de aanvrager dienen de erven ofwel het bedrag naar rato terug te betalen of het hulpmiddel zonder recht op enige vergoeding in eigendom over te dragen aan de gemeente.
4. De hoogte van het terug te betalen pgb wordt berekend door het aantal hele maanden vanaf het moment van niet gebruik tot aan het eind van de afschrijvingstermijn te delen door de voor het hulpmiddel van toepassing zijnde afschrijvingstermijn in maanden en deze breuk vervolgens te vermenigvuldigen met de hoogte van het oorspronkelijk verstrekte pgb.

Artikel 5.6 Terugbetaling van meerwaarde

1. De eigenaar/bewoner die een woonvoorziening heeft ontvangen die leidt tot waardeinstijging van de woning, dient bij verkoop van deze woning binnen een periode van 5 jaar na gereed melding van de voorziening, deze verkoop van de woning onverwijld aan het college te melden.
2. De meerwaarde door de aangebrachte woonvoorziening van de woning dient volgens onderstaand afschrijvingsschema te worden terugbetaald tot een maximum van de kosten van de woonvoorziening.
 - voor het eerste jaar: 100% van de meerwaarde;
 - voor het tweede jaar: 80% van de meerwaarde;
 - voor het derde jaar: 60% van de meerwaarde;
 - voor het vierde jaar: 40% van de meerwaarde;
 - voor het vijfde jaar: 20% van de meerwaarde.

In alle gevallen verminderd met het percentage dat voor rekening van de eigenaar van de woonruimte is gebleven.

Hoofdstuk 6. Mantelzorgwaardering

Artikel 6.1 Huishoudelijke Hulp Toelage voor mantelzorgers (HHT)

1. Algemeen

De situatie van elke mantelzorger is anders. Soms geven zij mantelzorg aan hun kind(eren) of hun partner thuis, soms aan familie of vrienden die ergens anders wonen. Extra hulp kan het voor de mantelzorger makkelijker maken om werk en zorgen voor jezelf en een ander vol te houden. Daarom is er de huishoudelijke hulptoelage. Op die manier blijft er voor mantelzorgers ook tijd over voor andere dingen. Deze extra hulp voor 36 uur per jaar (gemiddeld 3 uur in de maand) kan bij hun thuis of bij degene die zij verzorgen kosteloos worden ingezet.

De Westfriese gemeenten hebben hiertoe HHT bij een beperkt aantal aanbieders ingekocht.

2. Voorwaarden

Mantelzorgers die in de regio Westfriesland wonen en minimaal 3 maanden voor 8 uur per week mantelzorg verlenen, kunnen de huishoudelijke hulptoelage aanvragen. De huishoudelijke hulptoelage kan ook aangevraagd worden door inwoners die (extra) huishoudelijke hulp willen. Het college beslist over de aanvraag van HHT, op basis van de genoemde voorwaarden.

3. Kosten en eigen bijdrage

Deze regeling is kosteloos. Er geldt geen eigen bijdrage. De HHT wordt vergoed door de gemeente.

Artikel 6.2 Jaarlijkse mantelzorgwaardering

Het college draagt zorg dat mantelzorgers een jaarlijks een blijk van waardering ontvangen voor hun inzet. Dit gebeurt door middel van:

- Waarderingsuitjes organiseren waar mantelzorgers in het zonnetje worden gezet en met wie inhoudelijke gesprekken worden gevoerd;
- Evenementen organiseren om mantelzorgers te waarderen, informeren, versterken en inzichten en gegevens te delen;
- Uitgifte van het mantelzorgcompliment aan mantelzorgers via de webshop www.mantelzorghoorn.nl;
- Uitbesteding van bovenstaande taken aan de Omring.

Het college ontvangt van de Omring een terugkoppeling over de uitgevoerde activiteiten. Op basis van vergaarde informatie kan de gemeente het mantelzorgbeleid te optimaliseren.

Hoofdstuk 7. Betrekken ingezetenen bij beleid

Artikel 7.1 Werkwijze betrekken ingezetenen bij het beleid

1. Voor het betrekken van ingezetenen bij het beleid wordt aansluiting gezocht bij de reeds geldende gemeentelijke verordeningen Wmo en Jeugd. In de volgende bepalingen worden eisen gesteld met betrekking tot het inrichten van het betrekken van ingezetenen bij beleid.
2. Ingezetenen en cliënten worden betrokken bij het beleid door middel van het Participatieplatform.
3. Het Participatieplatform bestaat uit belangengroepen, cliëntenraden, vertegenwoordigers van onderwijs- en zorginstellingen, cliënten, cliëntvertegenwoordigers en inwoners.
4. Het Participatieplatform wordt minimaal 3 keer per jaar uitgenodigd voor een bijeenkomst om het college te adviseren.
5. Het college vraagt advies van het Participatieplatform inzake algemene beleidsnotities, verordeningen en beleidsregels die betrekking hebben op de Jeugdwet, Passend Onderwijs, de Participatiewet en het armoedebeleid.
6. Het Participatieplatform kan het college ongevraagd advies geven.
7. Verzoeken om advies worden tijdig gevraagd, tenminste 2 weken voor de bijeenkomst van het Participatieplatform
8. Het college geeft desgevraagd een toelichting op de stukken. Het college kan zich daarbij laten vertegenwoordigen door een lid van het college of door een van haar ambtenaren.
9. Het Participatieplatform voorziet de hen voorgelegde stukken van een gemotiveerd advies.
10. Het college betreft de adviezen in de besluitvorming en bij advisering aan de gemeenteraad.
11. Van de bijeenkomst van het Participatieplatform wordt een verslag gemaakt dat ter kennisname aan het Participatieplatform wordt gestuurd.

Hoofdstuk 8. Meldingsregeling calamiteiten en geweld en toezicht op kwaliteit en rechtmatigheid

Artikel 8.1 Meldingsregeling calamiteiten en geweld

1. Aanbieder meldt binnen 24 uur een calamiteit of geweldsincident bij de toezichthoudend ambtenaar, zie ook artikel 10 lid 2 van de verordening.
2. De volgende informatie moet in ieder geval worden geleverd:
 - a. NAW gegevens van de cliënt;
 - b. betrokken zorgverleners;
 - c. beschrijving van de feiten.
3. De toezichthoudend ambtenaar en de professioneel zorgverlener stemmen de informatievoorziening, zowel intern als extern, binnen 72 uur met elkaar af.
4. De toezichthoudende ambtenaar start indien nodig binnen 24 uur na het eerste contact tussen de melder en de toezichthouder een gemeentelijk onderzoek waarin de volgende informatie in kaart wordt gebracht:
 - a. wie bij de aanbieder de calamiteit onderzoekt;
 - b. de wijze waarop dit onderzoek wordt verricht;
 - c. de analyse van basisoorzaken;
 - d. de conclusie die naar aanleiding van dit onderzoek wordt getrokken;
 - e. welke actie de aanbieder onderneemt naar aanleiding van de conclusie zoals in d genoemd;
 - f. de beschrijving van de nazorg.
 - g. de toezichthoudend ambtenaar en de aanbieder houden gedurende het onderzoek elkaar op de hoogte van de voortgang van de afhandeling van de calamiteit.
 - h. de toezichthouder handelt indien nodig volgens Sociaal calamiteitenprotocol

5. De toezichhoudend ambtenaar verstrekt een rapport over de calamiteit of geweldsincident aan het college. In het rapport geeft de toezichhoudend ambtenaar advies aan het college over de te nemen vervolgstappen.
6. Tussen het college en de aanbieder en het gebiedsteam worden afspraken vastgelegd over de nazorg aan betrokken personen.
7. Na publicatie van het onderzoek organiseert de gemeente een evaluatiebijeenkomst met de betrokken organisaties en instanties, met aandacht voor de communicatie, de tijdigheid, de informatiedeling en de kwaliteit van de bestaande afspraken.

Artikel 8.2 Het toezicht op kwaliteit en/of rechtmatigheid van de ondersteuning

Het toezicht wordt in onderstaande cyclus bewaakt:

- Conform het jaarplan van de regionale toezichthouder kwaliteit, rechtmatigheid en naleving worden er elk kwartaal/jaar een aantal dossiers steekproefsgewijs onderzocht.
- Bij twijfel over de kwaliteit van de zorgverlener kan een check worden gedaan bij de toezichthouder
- In het evaluatiegesprek wordt met de budgethouder en/of budgetbeheerder de kwaliteit getoetst van de ingezette ondersteuning aan de hand van de kwaliteitseisen vanuit de wet en vanuit de verordening en deze beleidsregels.

Hoofdstuk 9 Klachtenregeling

Artikel 9.1 Klachtenregeling.

1. Voor de afhandeling van klachten van cliënten die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen door de gemeente wordt aansluiting gezocht bij hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.
2. Voor afhandeling van klachten van cliënten met betrekking tot de resultaatafspraken zoals vastgelegd in het perspectiefplan wordt van cliënt verwacht dat deze hun beklag schriftelijk indienen bij de aanbieder. De aanbieders beschikken over een klachtenprocedure.
3. In tweede instantie kan bij de cliëntenraad van de betreffende aanbieder een klacht worden ingediend.
4. Indien cliënt geen gehoor vindt bij de aanbieder en diens cliëntenraad kan hij deze situatie schriftelijk voorleggen bij het gebiedsteam. Het gebiedsteam beschikt over een klachtenprotocol.

Hoofdstuk 10. Overige bepalingen

Artikel 10.1 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze beleidsregels treden in werking op 1 januari 2020 onder gelijktijdige intrekking van het Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Wmo gemeente Hoorn 2015.
2. Deze beleidsregels worden aangehaald als: Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning gemeente Hoorn 2020.

Bijlage 1: Normering huishoudelijke ondersteuning (HO) Hoorn

Achtergrond

De voorliggende 'normering HO Hoorn' is opgesteld na onderzoek door KPMG Plexus. Dit onderzoek vond plaats in de tweede helft van 2016 en bestond uit een expertgroep en observaties van professionals in de praktijk. Op deze manier is in beeld gebracht welke activiteiten HH kunnen omvatten voor de verschillende resultaatgebieden met de daarbij benodigde frequentie en gemiddelde tijdsbesteding. In het onderzoek is gewerkt met gemiddelde tijden. In zijn algemeenheid worden deze in Hoorn als acceptabel bevonden. Het uitgangspunt in de praktijk blijft het bieden van maatwerk, afgestemd op de individuele situatie van de cliënt. De CRvB is akkoord met dit KPMG-normenkader.

De normtijden worden per week weergegeven uitgaande van volledige professionele overname. Een aantal taken zullen dagelijks moeten plaatsvinden, andere wekelijks of met een andere frequentie. De verschillende frequenties van de verschillende activiteiten zijn verwerkt in deze wekelijkse normtijden. Ook wordt inzicht gegeven in de belangrijkste factoren die tot meer tijd kunnen leiden. De frequentie per activiteit wordt in een aparte tabel weergegeven.

Wanneer wordt geconstateerd dat er meer of minder tijd benodigd is, wat niet expliciet is beschreven, dan bestaat altijd de mogelijkheid de extra of verminderde tijd te verstrekken. Dit zal altijd goed moeten worden gemotiveerd. Maatwerk vanuit een individuele benadering staat voorop. Dit betekent dat in individuele cliëntsituaties moet worden bepaald:

1. welke activiteiten (eventueel) niet of met een lagere frequentie of tijdbesteding door de professionele hulp uitgevoerd hoeven te worden (door eigen mogelijkheden van de cliënt of inzet van zijn/haar netwerk) en
2. welke activiteiten (eventueel) om een hogere frequentie of tijdsbesteding van de professionele hulp vragen (op basis van kenmerken van de cliënt, zijn/haar huishouden en de omgeving rond het huis). Deze normering biedt een solide basis voor deze afweging.

Natura en Persoonsgebonden budget

De normering is voor zowel zorg in natura als voor het vaststellen van het persoonsgebonden budget de onderbouwing van het Hoornse beleid voor HO. Op deze wijze kan de gemeente duidelijk maken op welke concrete wijze invulling wordt gegeven aan het bereiken van de resultaatgebieden binnen HO.

Toepassing

De normering dient als leidraad bij de intake door de aanbieder met de cliënt. Hiermee wordt in beeld gebracht wat de benodigde activiteiten zijn door inzet van HH.

De verschillende resultaten waarvoor de maatstaf is uitgewerkt, zijn:

1. Schoon en leefbaar huis
2. Beschikken over schone was.
3. Beschikken over boodschappen
4. Beschikken over maaltijden.

Tabel 2 Normtijden resultaatgebied Schoon en Leefbaar huis

		Een persoons huishouden Minuten	meer persoons huishouden Minuten	
Schoon & leefbaar huis	Licht huishoudelijk werk in huis: kamers opruimen	25	50	
Schoon & leefbaar huis	Licht huishoudelijk werk in huis: kamers opruimen Stof afnemen, opruimen, afwassen en bed opmaken +	25	50	
	+			Extra tijd van 30 minuten is gebruikelijk bij hoge vervuilingsgraad t.g.v. de beperking of de noodzaak van extra hygiëne ten gevolge van de aandoening.
	+			Extra tijd van 15 minuten per kind jonger dan 5 jaar is gebruikelijk.

Tabel 3 Normtijden resultaatgebied Schoon en Leefbaar huis

		Een persoons huishouden Minuten	meer persoons huishouden Minuten	
Schoon & leefbaar huis	Zwaar huishoudelijk werk: Stofzuigen/nat afnemen/dweilen/soppen van sanitair en keuken/bedden verschoneren +	100	150	
	+			Extra tijd van 15 minuten is gebruikelijk per kind < 13 jaar
	+			Extra tijd van 30 minuten is gebruikelijk bij hoge vervuilingsgraad t.g.v.

de beperking of de noodzaak van extra hygiëne ten gevolge van de aandoening.

Extra tijd van 30 minuten is gebruikelijk bij hulphond

Extra tijd van 30 minuten bij huisdier is gebruikelijk in acute situatie

Tabel 4 frequentie per activiteit Schoon en leefbaar huis

Ruimte	Basisactiviteit	Expertnorm	Ruimte	Incidentele activiteit	Expertnorm
Woonkamer	Stof afnemen hoog	1 x per 2 weken	Woonkamer	Gordijnen wassen	2 x per jaar
	Stof afnemen midden	1 x per week		Reinigen lamellen / luxaflex	2 x per jaar
	Stof afnemen laag	1 x per week		Ramen binnenzijde	4 x per jaar
	Opruimen	1 x per week		Deuren/deurposten nat afdoen	1 x per 8 weken
	Stofzuigen	1 x per week		Meubels afnemen (droog/nat)	1 x per 8 weken
	Dweilen	1 x per 2 weken		Radiatoren afnemen	2 x per jaar
Slaapkamer	stof afnemen hoog	1 x per 6 weken	Slaapkamer	Gordijnen wassen	2 x per jaar
	Stof afnemen midden	1 x per week		Reinigen lamellen / luxaflex	2 x per jaar
	Stof afnemen laag	1 x per week		Ramen binnenzijde	4 x per jaar
	Opruimen	1 x per week		Deuren/deurposten nat afdoen	1 x per 8 weken
	Stofzuigen	1 x per week		Radiatoren afnemen	2 x per jaar
	Dweilen	1 x per 4 weken		Keuken	Gordijnen wassen
Bed verschoneren of opmaken	1 x per 2 weken	Reinigen lamellen / luxaflex	3 x per jaar		
Keuken	Stofzuigen	1 x per week	Ramen binnenzijde		4 x per jaar
	Dweilen	1 x per week	Deuren/deurposten nat afdoen		1 x per 8 weken
	Keukenblok (buitenzijde) inclusief tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, eventuele tafel	1 x per week	Radiatoren afnemen		3 x per jaar
	Keukenapparatuur (buitenzijde)	1 x per week	Keukenkastjes (binnenzijde)		2 x per jaar
	Afval opruimen	1 x per week	Koelkast (binnenzijde)	1 x per maand*	
			Oven/magnetron (binnenzijde)	4 x per jaar	
Sanitair	Badkamer schoonmaken	1 x per week	Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdooid)	1 x per jaar	
	Toilet schoonmaken	1 x per week	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - vaatwasserbestendig	2 x per jaar	
	Bij een meerpersoonshuishouden	2 x per week			
Hal	Stof afnemen hoog	1 x per week	Afzuigkap reinigen (binnenzijde) - niet vaatwasserbestendig	2 x per jaar	
	Stof afnemen midden	1 x per week			
	Stof afnemen laag	1 x per week	Bovenkant keukenkastjes	1 x per 6 weken	
	Stofzuigen	1 x per week	Tegelwand (los van keukenblok)	2 x per jaar	
	Dweilen	1 x per 2 weken	Sanitair	Deuren/deurposten nat afdoen	1 x per 8 weken
				Radiatoren afnemen	2 x per jaar
				Tegelwand badkamer afnemen	4 x per jaar
				Gordijnen wassen	2 x per jaar
				Ramen binnenzijde	4 x per jaar
				Reinigen lamellen / luxaflex	3 x per jaar

Hal	Trap stofzuigen	1 x per 4 weken
	Radiator afnemen	2 x per jaar
	Deuren/deurposten nat afdoen	1 x per 8 weken
Balkon/raam beneden		4 x per jaar

* Per bezoek wordt naast de activiteiten ook tijd besteed aan aankomst en vertrek, het pakken van materialen en sociaal contact met de cliënt.

Tabel 5 Normtijden resultaatgebied Schone kleding & linnengoed

	Een persoons huishouden Minuten	meer persoons huishouden Minuten	
Schone kleding & linnengoed	50	75	
			+
			Extra tijd (vaak 30 minuten) is gebruikelijk bij bijvoorbeeld de aanwezigheid van kinderen, bedlegerigheid, transpiratie/speeksel, chemo en situaties van incontinentie. Voor extra benodigde tijd is geen vaste lijst, dit is afhankelijk van de individuele situatie

Tabel 6 Normtijden en frequenties resultaatgebied beschikken over voldoende levensmiddelen & het kunnen nuttigen van maaltijden

beschikken over voldoende levensmiddelen & het kunnen nuttigen van maaltijden	Een persoons huishouden Minuten	Meer persoons huishouden Minuten	Max. 210 minuten o.b.v. 7 dagen 30 minuten per dag
Het opstellen van boodschappenlijst	1 x per week		
Het doen van de boodschappen	2 x per week		
Het opruimen van de boodschappen	2 x per week		
Het bereiden van broodmaaltijd	Dagelijks		
Het opwarmen of klaarzetten van maaltijden	Dagelijks		

Tabel 7 Normtijden resultaatgebied zorg voor kinderen onder de 6 jaar

Zorg voor kinderen onder de 6 jaar

Indien er sprake is van uitval van de ouder in een éénoudergezin, of beide ouders ondervinden beperkingen in de opvang en verzorging van de kinderen, wordt er eerst nagegaan of mantelzorg mogelijk is en wat andere de algemeen gebruikelijke/voorliggende voorzieningen kunnen opvangen.

Indien de 1.Hoorn medewerker constateert dat deze niet aanwezig / niet toepasbaar zijn of zijn uitgeput, is bij uitval van de ouder in een éénoudergezin afhankelijk van de leeftijd en ontwikkeling van het kind, HH een mogelijke tijdelijke oplossing.

Deze indicatie kan tot 40 uur per week afgegeven worden voor oppas en opvang van gezonde kinderen, voor maximaal 3 maanden, de periode waarin een eigen oplossing moet worden gevonden.

Voor kinderen tot 6 jaar geldt:

Naar bed brengen/uit bed halen	10 minuten per keer per kind	6 keer per 24 uur
Wassen (incl. tanden poetsen) en kleden	30 minuten per dag per kind	2 keer per 24 uur

Eten en/of drinken geven	30 minuten per broodmaaltijd	45 minuten per warme maaltijd
Babyvoeding:flesje	30 minuten per keer	
Luier verschonen	10 minuten per keer	8 keer per 24 uur
Naar school/crèche brengen		15 minuten per keer

Tabel 8 Normtijden resultaatgebied dagelijkse organisatie van het huishouden

	Een persoons huishouden	meer persoons huishouden
	Minuten	Minuten
Dagelijkse organisatie van het huishouden.	30	30