

## **Uitvoeringsbesluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Oosterhout 2019**

### **Inleiding**

Op 9 juli 2014 is de Wmo 2015 in het Staatsblad gepubliceerd. In deze wet krijgt de gemeenteraad opdracht in een verordening de regels vast te stellen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het in artikel 2.1.2 bedoelde plan en de door het college ter uitvoering daarvan te nemen besluiten of te verrichten handelingen.

De vastgestelde Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Oosterhout 2019 (verder: verordening) bevat regels ten aanzien van de inzet van maatwerkvoorzieningen. In dit uitvoeringsbesluit worden deze regels nader uitgewerkt. Daarmee vormt het een toetsingskader voor de uitvoering en beschermt het de rechtszekerheid van de burgers van Oosterhout.

Op grond van de Wmo 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van mensen met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen. Die ondersteuning moet erop gericht zijn dat mensen zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven. Voor mensen met psychische of psychosociale problemen of voor mensen die, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, de thuissituatie hebben verlaten, voorzien gemeenten in de behoefte aan beschermd wonen en opvang.

Wanneer iemand naar het oordeel van het college niet in staat is tot zelfredzaamheid of participatie en onvoldoende is geholpen met de inzet van eigen kracht, gebruikelijke hulp, mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen en/of voorliggende voorzieningen, beslist het college tot het verstrekken van een maatwerkvoorziening. Een maatwerkvoorziening kan bestaan uit diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die kunnen bijdragen aan het verbeteren of het in stand houden van de zelfredzaamheid, de participatie of het bieden van beschermd wonen of opvang aan een cliënt. Ook datgene wat nodig is om de mantelzorger(s) van de cliënt te ondersteunen bij het verlenen van mantelzorg of om deze (tijdelijk) te ontlasten in een situatie van (dreigende) overbelasting, kan onderdeel uitmaken van een maatwerkvoorziening.

Het te bereiken resultaat is het uitgangspunt voor inzet van maatwerkvoorzieningen.

### **Hoofdstuk 1 Algemeen afwegingskader**

Voor de duidelijkheid van dit document is het goed om eerst enkele veelgebruikte begrippen uit de Wmo toe te lichten. Een begrippenlijst is toegevoegd in bijlage 1.

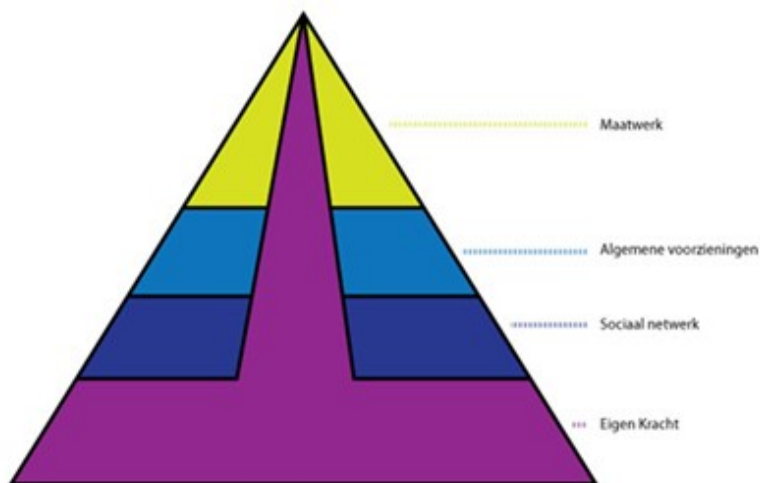
Aanvullend op de definitie zoals opgenomen in artikel 1.1.1 van de wet wordt onder zelfredzaamheid verstaan het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken.

Bij 'personen met een beperking' gaat het om mensen met een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische of een andere chronische psychische aandoening of beperking, dan wel om een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap. Men spreekt van een psychosociaal probleem indien verlies van zelfstandigheid en, met name, een gebrek aan deelname aan het maatschappelijk verkeer, het gevolg is van problemen die iemand heeft in zijn relatie met anderen en met zijn sociale omgeving.

Op grond van de wet is er een maatwerkvoorziening mogelijk ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie voor personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen (artikel 1.2.1 Wmo 2015).

Uit de wettekst volgt ook dat een maatwerkvoorziening slechts het sluitstuk vormt van de maatschappelijke ondersteuning. Dat betekent: aanspreken van en inzetten op het vergroten van eigen kracht en de mogelijkheden van het sociaal netwerk als dat kan en tegelijkertijd ervoor zorgen dat voorzieningen als 'vangnet' beschikbaar zijn op momenten waarop het moet. Hierbij wordt altijd eerst nagegaan in welke mate algemene en voorliggende voorzieningen ondersteuning kunnen bieden voordat een eventuele maatwerkvoorziening in beeld komt.

De maatwerkvoorziening levert dus een passende bijdrage als het geheel van eigen kracht, sociaal netwerk en algemene en/of voorliggende voorzieningen ontoereikend is voor een persoon om zich te handhaven in de eigen leefomgeving en in de samenleving. Dit afwegingskader kunnen we visualiseren door middel van onderstaande piramide.



Het streven is om de cliënt op het niveau van participatie en zelfredzaamheid te brengen dat bij zijn situatie past. Dat noemen we het 'aanvaardbare niveau'.

Hierbij is van belang:

- de situatie van betrokkene voordat hij geconfronteerd werd met zijn beperkingen; en
- de situatie van personen in vergelijkbare omstandigheden en in dezelfde leeftijdscategorie die geen beperkingen hebben; en
- de mogelijkheden die er zijn (gelet op de persoonlijke situatie van de klant).

Aanvaardbaar betekent ook dat de persoon zich er soms bij moet neerleggen dat er belemmeringen blijven. De geboden maatwerkondersteuning beperkt zich in die zin tot wat noodzakelijk is in het licht van de versterking of het behoud van zelfredzaamheid en participatie. De ondersteuning gaat niet zover dat er rekening kan en moet worden gehouden met alle wensen van de klant, wat betreft bijvoorbeeld persoonlijke voorkeuren, luxe en gewoontes.

In de volgende paragrafen wordt het afwegingskader om tot dit aanvaardbare niveau te komen beschreven. In hoofdstuk 4 komen de verschillende Wmo-voorzieningen aan bod. Op iedere voorziening wordt het algemeen afwegingskader toegepast en daarnaast wordt er eventueel nog een aanvullend afwegingskader toegepast.

### 1.1 Eigen kracht en eigen verantwoordelijkheid

Voor een persoon die zelf in staat is om zijn beperkingen in de zelfredzaamheid en participatie op te lossen of zich op eigen kracht kan handhaven in de samenleving, bestaat geen noodzaak tot ondersteuning door inzet van een maatwerkvoorziening. Het uitgangspunt is immers dat eerst het eigen probleemoplossend vermogen volledig wordt benut en versterkt. Een persoon dient zich allereerst zelf in te spannen om datgene aan te wenden wat binnen zijn eigen bereik ligt om in zijn behoefte op het gebied van maatschappelijke ondersteuning te voorzien.

#### 1.1.1 Algemeen gebruikelijke voorzieningen

De eigen kracht van een persoon wordt ook aangesproken als het gaat om algemeen gebruikelijke voorzieningen. Dit zijn voorzieningen die niet (meer alleen) specifiek voor mensen met een functiebeperking op de markt worden gebracht en daarom ook in de reguliere handel verkrijgbaar zijn.<sup>1</sup> Het uitgangspunt is dat inwoners, met en zonder beperking, in principe zelfstandig en op eigen kracht algemeen gebruikelijke voorzieningen verwerven of aanschaffen.

Algemeen gebruikelijke voorzieningen hebben de volgende kenmerken:

1. De voorziening / het product wordt niet (meer alleen) specifiek voor mensen met een functiebeperking op de markt gebracht.
2. De voorziening / het product is verkrijgbaar in de reguliere handel.

1) Voorbeelden hiervan zijn een boodschappenbezorgservice, fiets met trapondersteuning, fiets met lage instap, hendelmengkraan, losse douchestoel en handgrepen.



3. De voorziening / het product heeft een marktconforme prijs, vergelijkbaar met soortgelijke voorzieningen / producten.

Bij de beoordeling van de vraag of een voorziening algemeen gebruikelijk is, zal bij een concrete melding ook altijd onderzocht moeten worden of de voorziening voor de individuele cliënt in zijn/haar specifieke situatie ook als algemeen gebruikelijk kan blijven gelden. Bij deze individuele toets wordt leeftijd, inkomenspositie en persoonskenmerken afgewogen. Het is in principe de aanvrager die moet aantonen dat een algemeen gebruikelijke voorziening voor hem/haar niet tot de (financiële) mogelijkheden behoort.

## **1.2 Sociaal netwerk**

Tot het sociaal netwerk behoren personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt (artikel 1.1.1 Wmo 2015). Tot de huiselijke kring worden gerekend familieleden, huisgenoten, echtgenoot of mantelzorgers (artikel 1.1.1 Wmo 2015). Andere personen met wie de cliënt regelmatig contacten onderhoudt, kunnen bijvoorbeeld burens en medeleden van een vereniging zijn.

Het behoort tot de eigen verantwoordelijkheid van een inwoner om een beroep te doen op het eigen netwerk voordat hij bij de gemeente aanklopt voor hulp. Personen uit het sociaal netwerk zijn echter niet verplicht om te helpen. Hulp vanuit het sociale netwerk kan niet worden verplicht of afgedwongen, slechts worden aangespoord en gestimuleerd.

### **1.2.1 Gebruikelijke hulp**

In de wet wordt gebruikelijke hulp omschreven als de hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten (artikel 1.1.1 Wmo 2015). Bij een melding wordt onderzoek gedaan naar wat van eerdergenoemde personen kan worden verwacht in het kader van gebruikelijke zorg. Voor dat deel dat door gebruikelijke zorg kan worden opgevangen, wordt geen maatwerkvoorziening verstrekt.

Het hebben van een normale baan of het volgen van een opleiding staat per definitie het leveren van gebruikelijke zorg niet in de weg. Gebruikelijke zorg gaat namelijk voor op andere activiteiten van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten in het kader van hun maatschappelijke participatie.

We gebruiken het Protocol gebruikelijke zorg (versie april 2005) van het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ) in combinatie met de CIZ indicatiewijzer (versie juli 2014)<sup>2</sup> om het begrip gebruikelijke hulp te objectiveren en te concretiseren (zie bijlage 4 en 5). Bij de uitwerking van de maatwerkvoorzieningen in hoofdstuk 4 in dit uitvoeringsbesluit worden de relevante passages uit dit protocol aangehaald.

### **1.2.2 Mantelzorg**

Mantelzorg is de hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep (artikel 1.1.1 Wmo 2015).

Het gaat bij mantelzorg om hulp die verder gaat dan gebruikelijke hulp. Mantelzorg wordt verleend door personen uit de directe omgeving van de hulpbehoevende. De geboden ondersteuning en zorg vloeit rechtstreeks voort uit de sociale verbinding die deze persoon heeft met de hulpbehoevende.

Wanneer beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie worden weggenomen of verminderd door mantelzorg, dan wordt voor dat deel geen maatwerkvoorziening verstrekt. Mantelzorg kan echter niet worden verplicht, aangezien dit altijd een vrijwillig karakter heeft.

#### *Overbelasting van de mantelzorger*

Bij een melding kijken we altijd goed naar de behoeften, mogelijkheden en belastbaarheid van de mantelzorger. We gaan daarbij vooral uit van wat de mantelzorger zelf aangeeft.

Factoren die van invloed zijn op de draagkracht van de mantelzorger zijn onder meer:

- lichamelijke conditie mantelzorger;
- geestelijke conditie mantelzorger;
- de relatie tussen mantelzorger en hulpbehoevende;
- wijze van omgaan met problemen (coping);

2) CIZ Indicatiewijzer (Toelichting op de Beleidsregels indicatiestelling AWBZ 2014 – vastgesteld door het ministerie van VWS)



- ziektebeeld van de hulpbehoevende en de prognose;
- inzicht van mantelzorgers in dit ziektebeeld;
- omvang en mate van (on)planbaarheid van zorgtaken;
- motivatie voor zorgtaak;
- beschikbaarheid van tijd voor de zorgtaak;
- reisafstand naar de hulpbehoevende;
- mogelijkheden tot respijt vanuit het gezamenlijke netwerk van mantelzorgers en hulpbehoevende of vanuit de gemeente;
- bijkomende sociale, emotionele of relationele problemen.

### 1.3 Algemene voorzieningen

Het begrip algemene voorziening is in de wet gedefinieerd als "het 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" (artikel 1.1.1 lid 1 Wmo 2015). Het betreffen dus voorzieningen die open staan voor alle inwoners van Oosterhout en waarin zij vrij zijn om hier al dan niet gebruik van te maken. Deze voorzieningen zijn voorliggend aan de maatwerkvoorziening. Voorbeelden hiervan zijn sociaal-culturele voorzieningen en activiteiten en algemeen toegankelijke activiteiten voor mensen die anderen willen ontmoeten of een zinvolle invulling willen geven aan de dag.

In Oosterhout is er een uiteenlopend aanbod van algemene voorzieningen. Dit aanbod blijft in ontwikkeling en is daarom onderhevig aan verandering. Hierna benoemen we slechts enkele voorbeelden die dienen ter illustratie.

- gratis onafhankelijke cliëntondersteuning
- algemeen maatschappelijk werk (Surplus)
- inloopspreekuur burgeradviseurs (Surplus)
- inloopspreekuur Budget Advies Centrum (gemeente)
- gratis en vrij toegankelijke budgetteringscursussen (Surplus)
- vrij toegankelijke digitaliseringscursussen (Theek 5)
- Inloop GGz
- Vrij toegankelijke dagbesteding (Floralia, Buurtkamer, et cetera)
- Automaatje

Wanneer beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie worden weggenomen of verminderd door het inzetten van een algemene voorziening, dan wordt voor dat deel geen maatwerkvoorziening verstrekt. Bij een melding onderzoeken we of gezien de individuele omstandigheden en beperkingen van de cliënt de voor de situatie relevante algemene voorzieningen een oplossing kunnen bieden.

#### ***Onafhankelijke cliëntondersteuning nader toegelicht***

Cliëntondersteuning is in de Wmo 2015 omschreven als "Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning 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, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen."

In Oosterhout volgen we de aangescherpte omschrijving van de VNG en Movisie (2016):

"Een cliëntondersteuner denkt met iemand mee, helpt iemand zijn situatie op een rijtje te zetten en geeft daarbij zo nodig informatie en advies. Dit kan gaan om vragen op allerlei gebieden: wonen, inkomen, werk of dagbesteding, zorg, onderwijs, opvoeding, contacten. Een cliëntondersteuner kan iemand zo helpen bij het voorbereiden op en voeren van het keukentafelgesprek, bij een eventuele beroepsprocedure en bij het zoeken en vinden van de hulp en steun die bij hem of haar past. De cliëntondersteuner helpt dus de weg te vinden naar de oplossingen en als dat nodig is daarbij een gerichte aanspraak te doen op de gemeente (Wmo en Jeugdwet), de zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg. Deze omschrijving maakt meteen ook duidelijk wat een cliëntondersteuner niet doet: het begeleiden van mensen om hun problemen op te lossen."

We maken een onderscheid tussen formele en informele cliëntondersteuning. Formele cliëntondersteuning (via MEE) bestaat uit professionals (betaalde beroepskrachten). Informele cliëntondersteuning (via Surplus Welzijn) wordt gegeven door vrijwilligers die door professionals worden gecoacht.

### 1.4 Voorliggende voorzieningen

Op grond van de Wmo 2015 moet onderzocht worden wat de mogelijkheden van de cliënt zijn om op eigen kracht te komen tot verbetering van de zelfredzaamheid of participatie. Onder eigen kracht valt

ook dat iemand in staat is om een beroep te doen op andere wet- en regelgeving (bijvoorbeeld Participatiewet of Zorgverzekeringswet) om zijn probleem op te lossen. In die zin zijn deze wetten voorliggend aan de Wmo.

Bij een melding onderzoeken we altijd of er een reële kans bestaat dat de cliënt geholpen kan worden op grond van een voorliggende voorziening. In het geval dat dit zo is, dan verwijzen we actief door naar deze voorzieningen én naar de onafhankelijke cliëntondersteuning die de cliënt verder op weg kan helpen (voor zo ver deze al niet eerder is gevraagd voor hulp).

Het begrip voorliggende voorziening is niet opgenomen in de Wmo 2015 en kan niet als weigeringsgrond worden gehanteerd voor afwijzing van aanvragen waarvoor ook een beroep op een andere wet openstaat. Een afwijzing kan wel volgen als uit het onderzoek blijkt dat de cliënt zijn/haar eigen kracht kan aanspreken om een beroep te doen op voorliggende wet- en regelgeving om tot verbetering te komen van zijn/haar situatie (artikel 2.3.5 lid 3 en/of 4 Wmo 2015).

#### **1.4.1 Wmo, Wet langdurige zorg en Zorgverzekeringswet**

Mensen die zorg nodig hebben, maar niet 24 uur per dag die zorg en/of toezicht nodig hebben, krijgen hun zorg betaald uit de Wmo en de Zorgverzekeringswet (Zvw). Vanuit de Wmo wordt de huishoudelijke verzorging (in Oosterhout noemen we dit Hulp bij het Huishouden - HbH) en begeleiding betaald. In Oosterhout indiceert de medewerker van de gemeente de HbH en begeleiding. Persoonlijke verzorging (PV) en verpleging (VP) komen uit de Zvw (wijkverpleging) en worden door de wijkverpleegkundige geïndiceerd.

Als de zorgbehoefte zodanig toeneemt dat 24 uur zorg in de nabijheid en/of permanent toezicht nodig is, dan is er recht op zorg op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz). Het Centrum voor Indicatiestelling (CIZ) indiceert. Alle zorg die nodig is, wordt betaald uit de Wlz. Het recht op zorg op grond van de WMO en de Zvw voor wat betreft de HbH, begeleiding persoonlijke verzorging en verpleging komt te vervallen.

De Wmo geeft aan dat een maatwerkvoorziening kan worden geweigerd "indien de cliënt aanspraak heeft op verblijf en daarmee samenhangende zorg in een instelling op grond van de Wet langdurige zorg, dan wel er redenen zijn om aan te nemen dat de cliënt daarop aanspraak kan doen gelden en weigert mee te werken aan het verkrijgen van een besluit dienaangaande" (artikel 2.3.5 lid 6 Wmo 2015).

De afbakening met de Wet langdurige zorg (Wlz) is in de Wmo 2015 dus wettelijk geregeld. De gemeentelijke taak op grond van de Wmo stopt zodra de cliënt aanspraak kan maken op Wlz-zorg.

#### **Wlz: nader toelicht**

Een inwoner heeft recht op zorg en verblijf op grond van de Wlz als hij/zij als gevolg van zijn/haar beperkingen aangewezen is op permanent toezicht en 24 uur per dag zorg in de nabijheid, en er geen verbetering meer in de situatie te verwachten is. Wlz-zorg kan indien gewenst ook in de thuissituatie worden geboden (in de vorm van een Volledig pakket thuis (Vpt), een Modulair pakket thuis (Mpt) of door eigen inkoop met een persoonsgebonden budget). Ook een inwoner die Wlz-zorg in de thuissituatie ontvangt, kan geen beroep doen op de Wmo 2015.

Hierop zijn een aantal uitzonderingen van toepassing:

- hulpmiddelen en woningaanpassingen voor Wlz-gerechtigden die thuis wonen;
- mobiliteitshulpmiddelen voor Wlz-gerechtigden in een Wlz-instelling zonder behandeling;

Intensieve zorg betekent niet vanzelfsprekend een Wlz-indicatie. Er is geen recht op Wlz indien een cliënt nog:

- zelf goed kan beoordelen wanneer er hulp moet worden oproepen, en
- lichamenlijk in staat is die hulp op te roepen, en
- er niet direct een gevaarlijke situatie ontstaat als de cliënt op de hulp moet wachten.

#### **1.5 Overige afwegingen**

##### *Goedkoopst adequaat*

Indien er na zorgvuldig onderzoek in een concreet geval meerdere voorzieningen afdoende ondersteuning bieden, bieden we de goedkoopst adequate voorziening aan als passende maatwerkvoorziening.

##### *Anti-revaliderende werking*

Een voorziening met een anti-revaliderend karakter is een voorziening die niet is gericht op het opheffen of verminderen van de beperkingen. Het houdt de beperking in stand en/of verslechtert de situatie en

klachten. Een voorziening is in een dergelijk geval niet doeltreffend en is daarmee in strijd met artikel 3.1. lid 2 onder a van de wet.

## Hoofdstuk 2 Procedure: melding, onderzoek en aanvraag

Zie ook bijlage 2 'Schema procedure van melding tot beschikking'

### 2.1 Melding

1. Een hulpvraag kan door of namens een inwoner (vertegenwoordiger) vormvrij bij het college worden gemeld.
2. Het college belegt de toegang en het onderzoek bij de Stichting Sociale Wijkteams Oosterhout.
3. Bij een melding wijst de medewerker de cliënt op de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning.

#### Vertegenwoordiger: nader toegelicht

Een vertegenwoordiger is op grond van de definitie in de Wmo 2015 de persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake. Op grond van de wet kunnen als vertegenwoordiger optreden de curator, mentor of gevolmachtigde van de cliënt.

De bewindvoerder staat hier niet bij. De bewindvoerder kan alleen als vertegenwoordiger optreden als deze is gevolmachtigd door de cliënt. Curatele, bewind en mentorschap zijn verschillende maatregelen om mensen te beschermen die zelf geen goede beslissingen kunnen nemen. Bijvoorbeeld door een verstandelijke beperking, verslaving of dementie.

Bewind is bedoeld voor wie zijn financiële zaken niet zelf kan regelen. Mentorschap gaat over het nemen van beslissingen over de verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding van de betrokkene. Curatele is bedoeld voor mensen die hun financiële en persoonlijke zaken niet zelf kunnen regelen. Die mensen zijn handelingsonbekwaam. Curatele, bewind en mentorschap kunnen worden aangevraagd bij de kantonrechter.

Als een curator, mentor of gevolmachtigde ontbreekt, kunnen ook als vertegenwoordiger optreden:

- echtgenoot, geregistreerd partner of andere levensgezel van de cliënt; dan wel (als deze ontbreekt);
- diens ouder, kind, broer of zus.

Deze personen kunnen echter niet als vertegenwoordiger optreden als de cliënt dat niet wenst. Om die reden zal geprobeerd moeten worden om zoveel mogelijk een schriftelijke machtiging te vragen van de cliënt. Een buurvrouw, vriend of kennis, kan alleen als vertegenwoordiger optreden als deze expliciet door de cliënt is gevolmachtigd.

### 2.2 Persoonlijk plan

De medewerker informeert de cliënt of de vertegenwoordiger van de cliënt over de mogelijkheid tot het indienen van een persoonlijk plan (als bedoeld in artikel 2.3.2, lid 2 van de Wmo 2015) en stelt hem gedurende zeven dagen na melding in de gelegenheid het plan te overhandigen. Het persoonlijk plan stelt de cliënt in de gelegenheid in eigen bewoordingen de situatie en omstandigheden te beschrijven en stelt die persoon in de gelegenheid om aan te geven welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest aangewezen is. De medewerker betreft het persoonlijk plan bij het onderzoek.

Het opstellen van een persoonlijk plan is geen verplichting.

### 2.3 Onderzoek

Zodra de inwoner een melding heeft gedaan, heeft het college 6 weken de tijd om het onderzoek artikel 2.3.2 lid 4 Wmo 2015. Het onderzoek omvat alle activiteiten, waaronder in ieder geval persoonlijk contact met de cliënt of de vertegenwoordiger van de cliënt, die leiden tot een adequaat totaalbeeld van de cliënt en zijn situatie.

### 2.4 Informatie en identificatie

De cliënt of de vertegenwoordiger van de cliënt verschaft de medewerker de gegevens en bescheiden die voor het onderzoek nodig zijn en waarover hij redelijkerwijs de beschikking kan krijgen.

Bij het onderzoek stelt de medewerker de identiteit van de cliënt vast aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht.



## 2.5 Gesprek

Een of meerdere gesprekken maken deel uit van het onderzoek en worden zo spoedig mogelijk na de melding gepland. Het gesprek wordt door een medewerker gevoerd met de cliënt, dan wel zijn vertegenwoordiger. Voor zover mogelijk zijn mantelzorger(s) en desgewenst familie, netwerk of de onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig.

Tijdens het gesprek komen o.a. de volgende vragen aan de orde:

- Wat kan de inwoner zelf doen?
- Is er sprake van leerbaarheid van vaardigheden?
  - Hoe ziet het sociaal netwerk van de inwoner er uit?
  - Wat kan het sociaal netwerk doen?
  - Van welke algemeen gebruikelijke en algemene voorzieningen kan iemand gebruik maken?
  - Is het dan nog nodig collectieve of maatwerkvoorzieningen in te zetten?

Dit betekent dat ingezet wordt op het vergroten van eigen kracht en inzet van het sociaal netwerk (lager in de piramide) als dat kan, maar zorgen dat voorzieningen als 'vangnet' beschikbaar zijn op momenten waarop het moet. Bij voorkeur wordt preventief gewerkt; dat wil zeggen zo vroeg mogelijk op zoek gaan naar oplossingen. Echter, wanneer er sprake is van een situatie waarin langdurig professionele ondersteuning nodig is, wordt dit ook gefaciliteerd.

De medewerker informeert de cliënt over de mogelijkheid om te kiezen voor de verstrekking van een persoonsgebonden budget (pgb). De cliënt of de vertegenwoordiger van de inwoner wordt in begrijpelijke bewoordingen ingelicht over de gevolgen van deze keuze.

De medewerker informeert de cliënt over de eigen bijdrage zoals genoemd in artikel 7 van de verordening.

## 2.6 Advisering

Voor zover dit van belang kan zijn voor het onderzoek is het college bevoegd om de cliënt of de vertegenwoordiger van de cliënt en, bij gebruikelijke hulp, de relevante huisgenoten op te roepen om in persoon te verschijnen:

1. op een door het college te bepalen plaats en tijdstip en hem/hen te bevragen;
2. op een door het college te bepalen plaats en tijdstip en hem/hen door één of meer daartoe aangewezen deskundigen te doen bevragen en/of onderzoeken.

Het college kan een door hem daartoe aangewezen adviesinstantie om advies vragen indien:

1. het een melding of aanvraag betreft van een persoon die niet eerder een voorziening heeft gehad c.q. met wie niet eerder een gesprek is gevoerd;
2. het een melding of aanvraag betreft van een persoon die wel eerder een voorziening heeft gehad c.q. met wie eerder een gesprek is gevoerd, maar waarvan de medische omstandigheden zodanig zijn veranderd dat die gewijzigde omstandigheden de noodzaak van een voorziening of het soort voorziening kunnen beïnvloeden.

## 2.7 Het Plan van aanpak

De medewerker verstrekt de cliënt of zijn vertegenwoordiger, een schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek, in de vorm van een Plan van aanpak. Er hoeft geen Plan van aanpak gemaakt te worden wanneer de cliënt geholpen is door een goede verwijzing en als gevolg hiervan geen maatwerkvoorziening nodig heeft.

1. In het Plan van aanpak wordt aangegeven:
  - In verband met welke belemmeringen ondersteuning nodig is;
  - Welke doelstelling er binnen welke termijn wordt nagestreefd met de ondersteuning;
  - Op welke wijze deze ondersteuning kan worden vormgegeven;
  - Welke adviezen er aan de inwoner zijn gegeven;
  - Welke afspraken er met de inwoner zijn gemaakt.

Indien een maatwerkvoorziening aan de orde is:

- Binnen welk(e) resultaatgebied(en) de maatwerkvoorziening aan de orde is<sup>3</sup>:
  - Financiën

---

3) Dit is een overzicht van resultaatgebieden gebaseerd op de Zelfredzaamheidsmatrix

- Dagbesteding
- Huisvesting
- Huiselijke relaties
- Geestelijke gezondheid
- Lichamelijke gezondheid
- Verslaving
- Activiteiten dagelijks leven
- Sociaal netwerk
- Maatschappelijke participatie

Indien de cliënt kiest voor een pgb:

- bij Hulp bij het Huishouden en Begeleiding wordt het goedgekeurde pgb-plan (zorg- en budgetplan) toegevoegd aan het Plan van aanpak. In het geval van een rolstoelvoorziening, woonvoorziening of vervoersvoorziening wordt de offerte van de betreffende voorziening toegevoegd.
2. Het Plan van aanpak heeft een duidelijke einddatum die wordt gerelateerd aan de resultaten die met cliënt worden afgesproken. Uiterlijk op die datum wordt het Plan van aanpak geëvalueerd en de eventuele maatwerkvoorziening indien nodig verlengd of gewijzigd.
  3. De medewerker wijst de cliënt of zijn vertegenwoordiger, op de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen. Dit gebeurt door ondertekening van het Plan van aanpak.<sup>4</sup>
  4. Door het ondertekenen van het Plan van aanpak wordt door de cliënt tevens toestemming verleend aan de gemeente voor het gebruik van persoonsgegevens.

### 2.8 Aanvraag

Na de onderzoekstermijn van 6 weken kan de inwoner een aanvraag indienen. Het ondertekende Plan van aanpak geldt als aanvraag voor een maatwerkvoorziening.

Als de cliënt het niet eens is met het resultaat uit het Plan van aanpak (er wordt bijvoorbeeld naar een algemene voorziening verwezen in plaats van begeleiding geïndiceerd), moet de cliënt het Plan van aanpak wél ondertekenen. Dit is dan niet 'voor akkoord', maar 'voor gezien' en de cliënt kan aangeven dat hij het er niet mee eens is. Op de nu formele aanvraag volgt dan een beschikking en staat de weg naar bezwaar en beroep open voor de cliënt.

Een aanvraag voor een maatwerkvoorziening kan door of namens de cliënt schriftelijk (of elektronisch) bij het college worden ingediend.

Na ontvangst van de aanvraag wordt een ontvangstbevestiging gestuurd, zoals bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht.

### 2.9 Vormen van verstrekking

Bij een maatwerkvoorziening kan het gaan om ondersteuning (zorg) in natura (ZIN), om ondersteuning in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb) of om een financiële tegemoetkoming in de meerkosten (zie verder hoofdstuk 3).

### 2.10 Besluit

Binnen 2 weken na ontvangst van de aanvraag moet het college een beschikking afgeven. Dit volgt uit artikel 2.3.5 lid 2 Wmo 2015.

Als er niet binnen de beslistermijn van 2 weken een beschikking kan worden afgeven, is het aan het college om daarover in gesprek te treden met de cliënt en instemming te vragen met uitstel van de beslistermijn op aanvraag. Als de cliënt niet instemt met het uitstel, kan het college de beslistermijn éénmaal verlengen<sup>5</sup>. De termijn van de verlenging moet redelijk zijn<sup>6</sup>.

De afgesproken resultaten worden neergelegd in een besluit. Daarbij wordt benoemd:

- a. Welke maatwerkvoorziening (niet) noodzakelijk is;
- b. Naar welk(e) resulta(a)t(en) gestreefd wordt met de inzet van deze maatwerkvoorziening;
- c. Over welke periode de maatwerkvoorziening wordt toegekend (ingangdatum en einddatum).

4) Als sprake is van een herindicatie, is de ondertekening van het nieuwe Plan van aanpak niet noodzakelijk.

5) Door toepassing te geven aan artikel 4:14 Awb

6) Zie artikel 4:14 Awb



Als wordt gekozen voor een pgb wordt bovendien in het besluit genoemd:

- a. Voor welk(e) resulta(a)t(en) het pgb kan worden aangewend;
- b. Welke eisen gelden voor de besteding van het pgb;
- c. Wat de hoogte is van het pgb en hoe hiertoe is gekomen;
- d. De wijze van betaling van het pgb;
- e. De wijze van verantwoording van de besteding van het pgb.

### **Hoofdstuk 3 Verstrekkingvormen maatwerkvoorzieningen**

Een maatwerkvoorziening kan op drie manieren worden verstrekt:

- in natura (ZIN), waarbij een door de gemeente gecontracteerde aanbieder de maatwerkvoorziening biedt;
- door middel van een persoonsgebonden budget (pgb), waarbij de cliënt de maatwerkvoorziening zelf inkoopt;
- als een financiële tegemoetkoming in de meerkosten.

Het is van belang dat er continuïteit is in de ondersteuning, zodat deze efficiënt kan worden uitgevoerd. Dit vergroot de doelmatigheid van de ondersteuning. Om die reden worden er grenzen gesteld aan de frequentie waarmee een cliënt mag wisselen tussen zorgaanbieders of tussen een pgb en zorg in natura:

- Een cliënt kan maximaal één keer per jaar wisselen van zorgaanbieder, tenzij de wisseling veroorzaakt wordt door een situatie die niet aan de cliënt valt te verwijten (zoals een faillissement van de aanbieder).
- Een cliënt kan maximaal twee keer per jaar wisselen tussen ZIN en een pgb. Dat wil zeggen: hij kan één keer overstappen van pgb naar ZIN en één keer weer terug.

#### **3.1 Voorziening in natura**

Als is vastgesteld dat er een maatwerkvoorziening nodig is voor een cliënt, kan deze ervoor kiezen om de ondersteuning in natura te ontvangen. Dat wil zeggen dat de gemeente de ondersteuning regelt. De gemeente heeft hiervoor overeenkomsten gesloten met aanbieders van die ondersteuning. Voor sommige ondersteuning geldt dat hiervoor met één aanbieder een overeenkomst is gesloten, zoals bijvoorbeeld voor hulpmiddelen als rolstoelen. Voor hulp bij het huishouden en begeleiding heeft de gemeente met meerdere aanbieders contracten. De cliënt kiest dan één van de aanbieders en de gemeente regelt de aanmelding bij die aanbieder en betaalt de aanbieder voor de geleverde ondersteuning.

Bij de in natura verstrekking van hulpmiddelen en woningaanpassingen kan de voorziening in twee vormen geleverd worden, namelijk:

1. de voorziening in natura wordt in eigendom aan de cliënt verstrekt; of
2. de voorziening wordt in bruikleen aan de cliënt verstrekt.

#### **3.2 Voorziening via een persoonsgebonden budget (pgb)**

In artikel 2.3.6 van de Wmo 2015 is opgenomen dat indien de cliënt dit wenst, hij de ondersteuning kan ontvangen in de vorm van een pgb. Het pgb is een bedrag waaruit namens het college betalingen gedaan worden zodat de cliënt in staat wordt gesteld de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, van derden te betrekken.

Met een pgb voert de cliënt dus zelf de regie over zijn ondersteuning. Zo kan hij kiezen voor een professionele (formele) aanbieder, waarmee de gemeente geen overeenkomst heeft gesloten, maar ook voor het financieren van ondersteuning die wordt verleend door zijn eigen sociale netwerk (informeel). Tot het sociale netwerk behoren personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt (artikel 1.1.1 Wmo 2015). Tot de huiselijke kring worden gerekend familieleden, huisgenoten, echtgenoot of mantelzorger. Andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt zijn personen met wie de cliënt regelmatig contacten onderhoudt, zoals bijvoorbeeld burens en medeleden van een vereniging.

In het gesprek met de medewerker kan de cliënt de wens uitspreken om het sociale netwerk of mantelzorgers in te willen zetten voor hulp bij het huishouden of voor begeleiding via een pgb. Het gaat dan om informele ondersteuning (zie verder onder 3.2.2 onder h).

##### **3.2.1 Wat kan er niet uit het pgb betaald worden (niet limitatief)**

Niet alles mag uit een pgb betaald worden. Hieronder volgt een niet limitatieve opsomming

- Kosten voor bemiddeling;
- Kosten voor administratie. De pgb-administratie doet de pgb-houder zelf (cliënt) of een pgb-beheerder (vertegenwoordiger) doet dit, zonder hiervoor geld uit het pgb te ontvangen;



- Kosten voor coördinatie. Een cliënt komt alleen voor een pgb in aanmerking als hij zelf of een vertegenwoordiger op verantwoorde wijze regie kan voeren.
- Kosten voor lidmaatschap patiënten- of belangenvereniging;
- Kosten voor het volgen van cursussen over pgb;
- Kosten voor eigen bijdragen (bijvoorbeeld CAK);
- Bewindvoeringskosten;
- Reiskosten van de ondersteuner (het gaat hier om reiskosten die buiten het overeengekomen uurtarief vallen);
- Eenmalige uitkering of feestdagenuitkering aan de ondersteuner;
- Crisishulp / crisisopvang / spoedeisende zorg. Wanneer in geval van crisis direct hulp moet worden verleend is er geen tijd om een plan van aanpak op te stellen, de hoogte van een pgb te bepalen en een overeenkomst te sluiten met een hulpverlener/organisatie. Bovendien moet deze hulp voldoen aan kwaliteitseisen. Voor crisishulp is het daarom niet mogelijk om een pgb te ontvangen.

Voor begeleiding bestond een verantwoordingsvrij bedrag van € 250,- per kalenderjaar. Dit is met ingang van 1 januari 2019 veranderd. Vanaf januari 2019 moet het gehele budget besteed zijn aan zorg en vragen we om 100% verantwoording van het bestede budget.

### **3.2.2 Eisen voor een pgb**

Om oneigenlijk gebruik en fraude met pgb te beperken is onder meer het trekkingsrecht ingevoerd. Dat houdt in dat de gemeente op grond van de Wmo wettelijk verplicht is het beheer, de uitbetaling en de administratieve uitvoering van het pgb te laten uitvoeren door de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

Dit betekent dat, nadat de cliënt heeft gekozen voor een pgb, het in het toekenningsbesluit opgenomen budget en zorgovereenkomst aangemeld wordt bij de SVB. De SVB neemt contact op met de cliënt en verzorgt de uitbetaling rechtstreeks aan de aanbieder.

De cliënt die een maatwerkvoorziening via een pgb wil, moet voldoen aan de volgende wettelijke criteria:

1. De cliënt moet zelf of met behulp van zijn netwerk in staat zijn tot een redelijke waardering van zijn belangen en in staat zijn om de aan een pgb verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren. Dit betekent dat de cliënt (of iemand die hij daarvoor inschakelt, niet zijnde de zorgverlener) moet kunnen inzien wat er aan ondersteuning moet worden ingekocht in het kader van het ondersteuningsplan, hij moet offertes kunnen opvragen, hulpverleners kunnen aansturen, de administratieve verplichtingen richting gemeente en Sociale Verzekeringsbank (SVB) kunnen uitvoeren etc.;
2. De cliënt moet kunnen motiveren waarom hij de maatwerkvoorziening als pgb geleverd wil krijgen;
3. Er is gewaarborgd dat wat de cliënt met het pgb inkoop veilig, doeltreffend en cliëntgericht wordt verstrekt. Hierbij wordt meegewogen dat hetgeen de cliënt wenst in te kopen in redelijkheid geschikt is voor het doel waarvoor het pgb wordt verstrekt en ook van voldoende kwaliteit is.

Hieronder worden deze drie wettelijke criteria verder uitgewerkt.

#### **Aanvullende / uitgewerkte eisen aan de verstrekking van een pgb**

Gemeenten moeten zelf aanvullende regels stellen voor het tegengaan van oneigenlijk gebruik en fraude. Als het college van mening is dat er niet aan één of meer van de wettelijke criteria en/of aan één of meer van de onderstaande aanvullende voorwaarden wordt voldaan, kan een pgb geweigerd worden. Ook als tijdens de looptijd van een pgb blijkt dat er niet (meer) aan één of meer van de voorwaarden wordt voldaan, kan het college het pgb intrekken.

##### a. Eerdere negatieve ervaring met pgb

Een pgb mag niet eerder herzien of ingetrokken zijn, omdat de cliënt onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt en de verstrekking van juiste of volledige gegevens tot een andere beslissing zou hebben geleid en/of omdat de cliënt eerder niet heeft voldaan aan de aan het pgb verbonden voorwaarden, en/of het pgb eerder voor een ander doel heeft gebruikt.

##### b. Budgetplan

De cliënt is verplicht om voor een pgb voor begeleiding en voor hulp bij het huishouden (hbh) een budget-plan te overleggen. Op grond van dit plan moet de medewerker kunnen vaststellen of de cliënt (of degene die het pgb-budget gaat beheren voor de cliënt) in aanmerking kan komen voor een pgb. Hiertoe kan een gesprek ingepland worden met de cliënt en de eventuele budgetbeheerder waarin aanvullende vragen aan bod komen rond de vaardigheden van de cliënt.

Is er sprake van een pgb voor andere voorzieningen dan hbh of begeleiding, dan moet de cliënt een pgb-plan overleggen dat relevant is voor het type ondersteuning en daar een offerte en/of factuur bijvoegen.



#### c. Hogere kosten pgb

Indien de aanvrager een voorstel doet dat zou leiden tot een hoger pgb dan het vergelijkbare zorg in natura aanbod, bieden we de aanvrager de mogelijkheid het verschil in budget zelf te financieren. Daarmee wordt een pgb alleen geweigerd voor dat deel van het budget dat hoger is dan zorg in natura voor een vergelijkbare hulpvraag. Het hele pgb wordt geweigerd als de pgb-houder niet bereid is het verschil in budget zelf te financieren.

#### d. Zorgovereenkomst

De cliënt is verplicht om voor een pgb voor begeleiding en voor hbh een schriftelijke overeenkomst af te sluiten met de zorgverlener(s), die hij daarvoor wenst in te schakelen. Deze zorgovereenkomst dient te voldoen aan het format, zoals dat door de Sociale Verzekeringsbank (SVB) ter beschikking wordt gesteld. Hier opnemen dat de relatie tussen cliënt en zorgverlener er een is die gelijk staat aan de relatie tussen werkgever en werknemer.

#### e. Beheer pgb door derde

Als de cliënt niet zelf in staat is tot beheer van het pgb, kan hij daarvoor iemand anders inschakelen (de pgb-beheerder). Hieraan worden drie voorwaarden gesteld:

1. de persoon is verbonden aan een organisatie die beschikt over het keurmerk van Per Saldo; of
2. het is een persoon die niet tevens uitvoerder is van de ondersteuning die met het pgb wordt ingekocht, tenzij het college van oordeel is dat dit passend is gezien de situatie van de cliënt, de aard van de ingekochte ondersteuning en de waarborgen die met een verantwoorde besteding van het pgb samenhangen;
3. de persoon treedt op als integraal aanspreekpunt voor de gemeente.

#### f. De ingekochte ondersteuning in het buitenland

Uitgangspunt is dat een pgb alleen binnen het Europese deel van Nederland kan worden besteed. Besteding in het buitenland is niet toegestaan.

#### g. Besteding binnen termijn van 3 maanden

Een beslissing tot verlening van een pgb kan worden ingetrokken als blijkt dat het pgb binnen drie maanden na de toekenning niet is aangewend voor de bekostiging van de voorziening. Als er na 3 maanden nog niets is gedeclareerd, neemt de medewerker contact op met de cliënt.

#### h. Formele of informele ondersteuning

De hoogte van het pgb voor begeleiding en hbh is afhankelijk van de vraag of er sprake is van formele of informele ondersteuning.

Er wordt bij formele ondersteuning wel een bepaald onderscheid gemaakt tussen begeleiding en voor hulp bij het huishouden. Dit heeft onder meer te maken met de vereisten rond opleiding.

Er is sprake van **formele ondersteuning** voor begeleiding bij:

1. een aanbieder die BIG-geregistreerd<sup>7</sup> is; of
2. een aanbieder die ingeschreven is bij de Kamer van Koophandel als zorggerelateerde instelling; of
3. een zelfstandige zonder personeel (zvp) die ingeschreven is bij de Kamer van Koophandel als zorgverlener.

Er is sprake van **formele ondersteuning** hulp bij het huishouden bij:

1. een aanbieder die ingeschreven is bij de Kamer van Koophandel; of
2. een zelfstandige zonder personeel (zvp) die ingeschreven is bij de Kamer van Koophandel.

Er is sprake van **informele ondersteuning** bij de inzet van personen, al dan niet uit het sociaal netwerk, die niet voldoen aan de criteria van de formele ondersteuning en/of eerste- of tweedegraads familie is van degene aan wie zorg wordt verleend.

#### i. Periodiek onderzoek

In navolging van de evaluaties die sinds 2018 plaatsvinden bij voorzieningen die in natura worden verstrekt, wordt er ook bij pgb-houders geëvalueerd. De noodzaak tot evalueren verschilt sterk per cliënt. De intensiteit van de zorg, maar ook bijvoorbeeld de leeftijd en de omstandigheden van de cliënt kunnen een rol spelen.

Bij aanvang van het traject wordt aangegeven dat er (in principe) na een bepaalde periode een evaluatiegesprek met de cliënt wordt ingepland, waarbij bij een deel van het gesprek ook de aanbieder

---

7) BIG: beroepen in de individuele gezondheidszorg

aansluit. In dit gesprek wordt besproken hoe het met de voortgang staat (of er aan de doelen gewerkt wordt en of de afgesproken resultaten behaald worden.) Ook wordt er in het gesprek met de cliënt gesproken over hoe het beheer van het pgb-budget loopt. Als de cliënt het beheer door een derde laat uitvoeren wordt gevraagd hoe dit volgens cliënt verloopt en wordt er met de beheerder een apart gesprek ingepland. Het verslag van een evaluatiegesprek wordt op verzoek aan de cliënt gestuurd en bij de gemeente opgeslagen in het cliëntsysteem.

### 3.2.3 Eenmalig pgb

Dit is een pgb wat incidenteel of eenmalig wordt toegekend voor de besteding aan bijvoorbeeld een (woning)aanpassing, of een (vervoers)hulpmiddel. De eenmalige pgb wordt door de gemeente in overleg met de cliënt uitgekeerd aan de cliënt zelf of de leverancier.

De voorwaarden (genoemd onder 3.2.2) die behoren bij het periodiek pgb zijn niet van toepassing op de eenmalige pgb. Wel wordt de levering van de voorziening gecheckt.

### 3.2.4 Hoogte pgb

Hieronder staan de tarieven pgb voor wat betreft de maatwerkvoorzieningen hulp bij het huishouden (hbh) en begeleiding. Pgb's voor een hulpmiddel of woningaanpassing worden op basis van offertes overeengekomen (met als uitgangspunt dat het pgb niet hoger is dan de kosten op basis van zorg in natura).

*Tarieven per uur voor huishoudelijke hulp per 1 januari 2019:*

	ZIN	pgb-formeel	pgb-informeel
HbH-1	€ 25,53	€ 25,53	€ 15,32
HbH-2	€ 28,95	€ 28,95	€ 17,37

\* pgb formeel (= ZIN-tarief)

\* pgb informeel (= 60% van het ZIN-tarief)<sup>8</sup>

*Tarieven voor begeleiding per 1 januari 2019:*

	ZIN (per 4 wk )	pgb-formeel (per mnd )	Pgb - informeel (per mnd )	Toelichting berekening
Waakvlam	€ 45,00	€ 48,75	€ 29,25	obv gemid. 1 eenheid/4 wkn
Licht	€ 400,00	€ 433,33	€ 260,00	obv gemid. 2,25 eenheden/week
Midden	€ 895,00	€ 969,58	€ 581,75	obv gemid. 5 eenheden/week
Zwaar	€ 44,82	€ 44,82	€ 26,89	obv offerte maximale bedrag per uur
Vervoer	€ 5,10	€ 5,10	€ 5,10	per dag
Rolstoelvervoer	€ 15,30	€ 15,30	€ 15,30	per dag

Bij toekenning van een pgb in een lopende periode, wordt het periode bedrag naar rato berekend.

\* pgb formeel (= ZIN-tarief voor betreffende categorie)

- is gebaseerd op het te bereiken resultaat;

- is toereikend om effectieve en kwalitatief goede ondersteuning in te kopen.

\* pgb informeel (= 60% van het ZIN-tarief)

### 3.2.5 Administratieve taken gemeente

De taken van de gemeente bij de toekenning van een pgb zijn de volgende:

1. verwerking individuele budget in backoffice-systeem;
2. aanmelden individuele budget bij SVB;
3. aanmelden individuele budget bij het CAK voor berekening van de bijdrage in de kosten zoals genoemd in artikel 7 van de verordening;
4. beoordelen en accorderen zorgovereenkomst;
5. controle individuele budgetten bij jaarafrekening;
6. jaarlijks invoeren en aanmelden nieuw individueel jaarbudget bij SVB;

8) ZIN-tarief minus een % voor werkgeverslasten en overhead

7. betaling voorschot aan de SVB op basis totaalbedrag toegekende budgetten.

### **3.3 Financiële tegemoetkoming**

In de verordening is vastgelegd in welke gevallen een financiële tegemoetkoming kan worden verstrekt en wat de hoogte daarvan is. Een tegemoetkoming hoeft niet kostendekkend te zijn.

Er kan een financiële tegemoetkoming worden verstrekt voor:

- verhuiskosten: het gaat hierbij om een vast bedrag van € 2.590;
- tijdelijke huisvesting: huurbedrag van de nieuwe woning x maximaal 3 maanden;
- huurderiving: huurbedrag van de woning x maximaal 6 maanden;
- woningsanering.

## **Hoofdstuk 4 Maatwerkvoorzieningen**

In de Wmo 2015 is een maatwerkvoorziening gedefinieerd als een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:

- ten behoeve van de zelfredzaamheid, daaronder inbegrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen;
- ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen;
- ten behoeve van beschermd wonen en opvang.

In Oosterhout worden de volgende maatwerkvoorzieningen onderscheiden:

- Hulp bij het huishouden (4.1)
- Vervoersvoorzieningen (4.2)
- Rolstoelvoorzieningen (4.3)
- Woonvoorzieningen (4.4)
- Begeleiding (4.5)
- Beschermd wonen en opvang (deze maatwerkvoorziening wordt uitgevoerd door centrumgemeente Breda, waarvoor gezamenlijk beleidsregels zijn opgesteld)

### **4.1 Hulp bij het Huishouden**

#### **4.1.1 Omschrijving hulp bij het huishouden**

In de begripsomschrijving van zelfredzaamheid in de wet staat opgenomen dat het voeren van een gestructureerd huishouden hieronder valt (artikel 1.1.1 Wmo 2015). De Centrale Raad van Beroep heeft in 2016 geoordeeld dat het schoonhouden van een huis hier onderdeel van uitmaakt.

Het kunnen voeren van een huishouden maakt langer zelfstandig wonen in de eigen leefomgeving mogelijk. Adequaat (gestructureerd) een huishouden voeren is echter een zeer subjectief begrip waarop iedereen eigen normen en waarden hanteert, anders wellicht dan bij hulpmiddelen. Om dit te objectiveren en zo beter de noodzaak voor een maatwerkvoorziening te kunnen vaststellen (met name het bepalen van het aantal uren/minuten dat nodig is om een huis schoon en leefbaar te houden) is al onder de AWBZ beleid ontwikkeld. Dit beleid houdt ook onder de Wmo nog altijd stand.

In jurisprudentie over hulp bij het huishouden (HbH) worden de door het CIZ (destijds voor de AWBZ-functie huishoudelijke verzorging) ontwikkelde normtijden aanvaard al werd daarbij wel aangetekend dat in de Wmo de gemeente wel moet kunnen aantonen dat rekening wordt gehouden met de specifieke kenmerken van de aanvrager.

#### **4.1.2 Wat is een 'gestructureerd huishouden'**

Het voeren van een gestructureerd huishouden omvat in ieder geval de zorg voor:

- het schoon en op orde houden van het huishouden; en
- het kunnen beschikken over schoon beddengoed en schone kleding.

Het gaat hierbij dus om zaken als het schoonhouden van het huis, het doen van de was- of strijk, de zorg voor kinderen, het doen van boodschappen en/of het bereiden van een maaltijd.

#### **4.1.3 Het afwegingskader**

Bij de beoordeling van de noodzaak en het aantal uren HbH wordt uitgegaan van de specifieke persoonskenmerken van de cliënt, zijn situatie met huisgenoten en sociale omgeving.

Om richting te geven aan deze beoordeling zal gebruik worden gemaakt van een aantal begrippen en richtlijnen die eerder in de Wmo ook werden gebruikt, te weten het CIZ-protocol Indicatiestelling huishoudelijke verzorging en het CIZ protocol gebruikelijke zorg. Deze richtlijnen zijn in jurisprudentie bevestigd en verschaffen inzicht in wat redelijkerwijs van een cliënt en zijn sociale omgeving mag worden verwacht om zelf op te lossen en waar een beroep op algemene en voorliggende voorzieningen kan worden gedaan. Motto is 'zorgen dat' in plaats van 'zorgen voor': eigen regie en verantwoordelijkheid van de cliënt staan centraal.

#### **Eigen kracht**

In geval van vragen op het gebied van het voeren van een gestructureerd huishouden wordt beoordeeld wat een cliënt zelf nog kan met ondersteuning van algemene hulpmiddelen. Bij algemene hulpmiddelen gaat het bijvoorbeeld om een afwasmachine, aangepast bestek, een wasmachine, een verhoging voor wasmachine of wasdroger, een stofzuiger, etc..

#### **Algemeen gebruikelijke voorzieningen**

Onder eigen kracht wordt ook verstaan het gebruik maken algemeen gebruikelijke voorzieningen als:

- boodschappenbezorgdienst,
- vriesversmaaltijden,
- glazenwasser,
- hondenuitlaatservice,
- klussendienst,
- kinderopvang.

Er wordt hierbij rekening gehouden met individuele omstandigheden van cliënt zoals: beschikbare ruimte in geval van algemene hulpmiddelen in de woning en financiële mogelijkheden bij zowel aanschaf van deze hulpmiddelen als bij gebruik van algemeen gebruikelijke voorzieningen.

#### **Gebruikelijke hulp**

Gebruikelijke hulp wil zeggen dat als de cliënt huisgenoten heeft die het huishoudelijk werk over kunnen nemen, zij verondersteld worden dit door een herverdeling van taken te doen, zodat er geen noodzaak meer bestaat om hulp bij het huishouden te indiceren. Dit principe is gebaseerd op de achterliggende gedachte dat een leefeenheid in gezamenlijkheid verantwoordelijk is voor het huishoudelijke werk.

Bij gebruikelijke hulp wordt rekening gehouden met de leeftijd van de huisgenoot en wordt uitgegaan van de mogelijkheid om naast een volledige baan een huishouden te kunnen runnen. Alleen bij daadwerkelijke afwezigheid van de huisgenoot gedurende een aantal dagen en nachten zullen de niet-uitstelbare taken overgenomen kunnen worden. In situaties korter dan 3 maanden moet alle zorg door de gebruikelijkezorger worden geboden.

Voor de beoordeling van gebruikelijke hulp sluiten we aan bij het reeds onder de Wmo 2007 bestaande protocol gebruikelijke zorg van het CIZ (zie bijlage 4).

#### **Overbelasting**

Wanneer een huisgenoot overbelast blijkt te zijn door de zorg voor cliënt, kan tijdelijk hulp bij het huishouden worden ingezet. Van cliënt en huisgenoot wordt dan verwacht dat zij (eventueel met ondersteuning van Surplus Informele Zorg of een andere cliëntondersteuner) onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om de overbelasting te verminderen, zodat op den duur de huishoudelijke taken weer door de huisgenoot kunnen worden overgenomen.

Alleen wanneer blijkt dat -na een tijdelijke indicatie- ondanks pogingen van betrokkenen om tot oplossingen te komen het echt niet mogelijk is om de overbelasting te reduceren, kan langdurig HbH worden ingezet.

#### **4.1.4 Doelstellingen binnen resultaatgebied**

Binnen het voeren van een gestructureerd huishouden is sprake van onderstaande doelstellingen:

1. een schoon en leefbaar huis;
2. het beschikken over schone en draagbare kleding;
3. het beschikken over primaire levensbehoefte;
4. het thuis kunnen zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren.

<b>1. Een schoon en leefbaar huis</b>
Ondersteunen van burgers om te kunnen wonen in een huis dat volgens de algemeen gebruikelijke normen schoon is.
Voor het aantal ruimten in huis / vierkante meters van het huis geldt als norm dat iedereen gebruik moet kunnen maken van een schone woonkamer, keuken, sanitaire ruimte(n), in gebruik zijnde slaapkamer(s) en gang/trap.



Dit betekent dat:

- De ruimten schoon en opgeruimd zijn volgens algemeen gebruikelijke hygiënische normen. Schoon is hierbij gedefinieerd als: vrij van zichtbaar vuil, het element is op een juiste manier schoongemaakt.
- Het huis periodiek wordt schoongemaakt, met dien verstande dat niet alle vertrekken wekelijks schoongemaakt en niet alle taken wekelijks uitgevoerd hoeven te worden.

Een voor de bewoner geschikt huis dient zodanig functioneel te zijn ingericht, dat de bewoner normaal gebruik kan maken van de genoemde ruimten. De bewoner zorgt ervoor dat het huis functioneel leefbaar is ingericht om het risico op bijvoorbeeld vallen te verkleinen maar ook om ervoor te zorgen dat de hulp efficiënt te werk kan gaan.

Bij de bepaling van het niveau van Wmo maatwerkvoorzieningen is het uitgangspunt de omvang en staat van een woning binnen de sociale woningbouw. Ook bij HbH speelt het uitgangspunt "uitrustingsniveau sociale woningbouw" een rol en wordt een duidelijke grens aangegeven. Er kan geen extra HbH worden toegekend vanwege het feit dat men in een veel grotere of meer luxe woning woont, of voor bijvoorbeeld het schoonhouden van een in pandig zwembad.

Tot de doelstelling 'een schoon en leefbaar huis' behoort het uitvoeren van zwaar en licht huishoudelijk werk. De omschrijvingen van lichte en zware huishoudelijke taken:

- Lichte taken: afwassen, opruimen, stof afnemen, bedden opmaken en/of wekelijkse beurt interieur.
- Zware taken: stofzuigen, schrobben, dweilen, soppen van sanitair en keukens, bedden verschoneren en/of opruimen huishoudelijk afval.

Het verzorgen van planten en huisdieren (niet zijnde geleide dieren), het schoonmaken van de ramen aan de buitenzijde en het verzorgen van het balkon/tuin behoren niet tot de taken van de maatwerkvoorziening HbH. Dit betreft namelijk individuele keuzes van de cliënt of diensten die algemeen gebruikelijk zijn.

**Vrij toegankelijke voorziening behorend bij deze doelstelling:**

- Klussendienst Surplus: vrijwilligers doen kleine klusjes in en om het huis die iemand niet (meer) zelf kan doen.
- Oosterhout voor elkaar: vraag en aanbod komt bij elkaar. Bijvoorbeeld iemand meldt zich om een tuintje bij te houden en een ander vraagt om hulp bij het tuinieren.

**2. Het beschikken over schone en draagbare kleding**

Ondersteunen van burgers die beperkingen ondervinden bij het op orde houden van kleding, wassen en strijken.

We spreken hier uitsluitend over normale kleding voor alledag. Bij het wassen en drogen van kleding is het normaal gebruik te maken van de beschikbare - algemeen gebruikelijke - moderne hulpmiddelen, zoals een wasmachine en een droger.

Wat betreft de kleding wordt uitgegaan van een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de keuze van kleding, die in principe niet hoeft te worden gestreken.

Wat betreft het strijken van kleding worden er geen lakens, theedoeken, zakdoeken en ondergoed etc. gestreken.

**3. Het beschikken over primaire levensbehoefte**

Ondersteunen van burgers bij het verkrijgen van boodschappen voor de dagelijkse activiteiten.

De ondersteuning is beperkt tot zaken die dagelijks/wekelijks gebruikt worden in elk huishouden, zoals levensmiddelen en schoonmaakmiddelen. Hieronder vallen dus niet de grotere inkopen, zoals kleding en duurzame goederen, zoals apparaten.

De dagelijkse behoeften kunnen op vele manieren in huis komen. Compensatie houdt niet per se in dat de burger altijd zelf de boodschappen moet kunnen doen. In redelijkheid moet worden gezocht naar een oplossing waarmee het resultaat wordt bereikt.

Het is heel normaal dat mensen deze boodschappen geclusterd doen door één maal per week de grote voorraad in huis te halen. Daar kan de Wmo bij aansluiten door uit te gaan van één maal per week boodschappen. Indien mogelijk wordt daarbij gebruik gemaakt van boodschappendiensten. Soms



hebben supermarkten een dergelijke service. Hierbij moet wel worden opgelet dat de supermarkt qua artikelen en prijsbeleid bij de betreffende burger past.

Ook het bereiden en klaarzetten van eenvoudige maaltijden valt onder dit resultaat. In sommige situaties kan van een maaltijdservice gebruik worden gemaakt. Ook zijn er kant- en klaar maaltijden te koop in de supermarkt die een oplossing kunnen bieden.

***Vrij toegankelijke voorzieningen behorend bij deze doelstelling:***

- Maaltijdservice van Menu Surplus.
- Vrijwillige thuishulp (Surplus): biedt structurele, maar ook incidentele, tijdelijke hulp en ondersteuning, voor bijvoorbeeld samen boodschappen doen.

**4. Het thuis kunnen zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren**

Ondersteuning van burgers bij de zorg voor kinderen die tot het huishouden behoren.

Zorg voor de kinderen is in eerste instantie een taak van de ouders. Zo moeten werkende ouders er zorg voor dragen dat er op tijden dat zij beide werken opvang voor de kinderen is. Zij kunnen daarin hun eigen keuze maken (oppas-oma, kinderopvang), maar het blijft een eigen verantwoordelijkheid.

Dit is niet anders in de situatie dat beide ouders (mede) door beperkingen niet in staat zijn hun kinderen op te vangen. In die situatie zal men een permanente oplossing moeten zoeken. Deze doelstelling is gerelateerd aan ouders die (mede) door hun beperkingen niet in staat zijn hun kinderen op te vangen en dus niet aan het kind met beperkingen.

De Wmo heeft vooral een taak om **tijdelijk** in te springen zodat de ruimte ontstaat om een oplossing te zoeken. Dat wil zeggen: de acute problemen worden opgelost, zodat er gezocht kan worden naar een permanente oplossing.

Opvoedingsondersteuning is geen taak die onder deze doelstelling valt.

Wat er wel onder deze doelstelling valt is: het gereed maken van de kinderen om naar school te gaan (wassen, aankleden, boterham smeren).

**4.1.5 Categorieën van hulp bij het huishouden**

De HbH die toegekend kan worden is onderverdeeld in twee categorieën, variërend van lichtere hulp tot zware en intensievere hulp. Afhankelijk van de soort beperkingen die bij het voeren van het huishouden ondervonden worden vindt indicatie voor één van deze categorieën plaats.

Het gaat om de volgende categorieën:

***HbH 1***

Bij HbH 1 gaat het om het overnemen van huishoudelijke werkzaamheden, zoals stof afnemen, afwassen, opruimen, ramen zemen, sanitair schoonmaken, was doen en opbergen, bed opmaken/verschoneren.

***HbH 2***

Bij HbH 2 gaat het om het overnemen van huishoudelijke taken (zie HbH 1) in combinatie met het overnemen van de organisatie van deze werkzaamheden (regie).

Hierbij valt te denken aan het bespreken van wat er moet gebeuren om het huis schoon te houden (bijvoorbeeld dat er ook af en toe door de week met een doekje over de tafel gegaan moet worden of dat er schoonmaakmiddelen gekocht moeten worden – eventueel op de boodschappenlijst zetten) en instructie over het omgaan met hulpmiddelen en hoe er met textiel omgegaan moet worden (de was).

HbH 2 raakt het resultaatgebied 'regie bij het voeren van een huishouden' van de voorziening begeleiding. De indicatiesteller zal op basis van de situatie en hulpbehoefte van de cliënt de afweging moeten maken welke van de twee maatwerkvoorzieningen het meest passend is.

De aanbieder van HbH 2 heeft een signalerende functie. Als de aanbieder merkt dat HbH 2 voor de cliënt niet meer voldoende is, bijvoorbeeld als de cliënt achteruit gaat, kan er opgeschaald worden naar begeleiding. Naast begeleiding kan er dan ook HbH 1 ingezet worden.

**4.1.6 Omvang hulp bij het huishouden**

Zodra is vastgesteld dat een cliënt in aanmerking komt voor HbH 1 of 2, moet ook de omvang van de hulp worden beoordeeld. Rekening houdend met de hulpvraag van de cliënt wordt, op grond van onderzoek naar diens beperkingen en ondersteuningsbehoefte, de omvang van de HbH vastgesteld.



De omvang is onder andere afhankelijk van de taken waarvoor HbH wordt toegekend en wordt uitgedrukt in een aantal minuten, afgerond op 15 minuten. Bij het vaststellen van het aantal noodzakelijke minuten HbH kunnen we in beginsel uitgaan van de standaardnormeringen uit het Protocol Indicatiestelling voor Huishoudelijke Verzorging en het Protocol Gebruikelijke Zorg van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). De normtijden zijn richtinggevend voor het bepalen van het aantal minuten hulp dat men krijgt bij hulp in natura of het bedrag wat men ontvangt bij een pgb, te besteden aan een individueel in te huren hulp.

Door gebruik te maken van normtijden is er sprake van een zo objectief mogelijke beoordeling. Voor de protocollen wordt verwezen naar bijlage 3 en 4.

Het dient naar cliënt toe inzichtelijk te worden gemaakt waarop de tijdsnormering is gebaseerd (welke huishoudelijke taken, welk type huishouden, in wat voor soort woning). Dat gebeurt in de beschikking.

Let op:

De tijdsnormering is weliswaar indicatief, maar er zal altijd een individuele afweging, op grond van nader onderzoek, gemaakt moeten worden of er reden voor afwijking van de standaard normering aanwezig is. De afwijking van de standaardnormering kan dus zowel een hoger aantal minuten, als een lager aantal minuten hulp betekenen.

Bij bepaalde problematiek zoals incontinentie of COPD kan bijvoorbeeld een extra aantal minuten hulp worden geïndiceerd. Bij jonge kinderen kan voor bepaalde taken ook een extra aantal minuten hulp worden geïndiceerd. Voor de normtijden meerhulp zie "Normtijden hulp bij het huishouden" in het protocol indicatiestelling CIZ (bijlage 3).

#### **4.1.7 Indicatieperiode**

Bij de indicatie van HbH wordt ook een indicatieperiode vastgesteld. Dit is de periode voor hoe lang de HbH (vooral nog) wordt toegekend. Afhankelijk van de individuele situatie van de cliënt kan de duur van de indicatieperiode variëren tot maximaal 5 jaar. Indien de cliënt na deze periode voortzetting wenst, dan dient hiertoe opnieuw een aanvraag te worden ingediend en dient herindicatie plaats te vinden.

Let op:

In situaties waarin de beperkingen stabiel zijn, of - mede gelet op de groep waartoe iemand behoort - aannemelijk is dat de beperkingen toenemen kan een indicatie langer dan 5 jaar worden gesteld.

#### **4.1.8 Voorzetten ondersteuning na overlijden cliënt**

Wanneer de cliënt overlijdt en een huisgenoot die beperkingen heeft achterblijft, zal de HbH gedurende 6 weken worden voortgezet. Zo heeft de achterblijvende huisgenoot 6 weken tijd om de ondersteuning op een andere manier te organiseren of de (veranderende) indicatie op zijn/haar naam te kunnen laten zetten.

#### **4.1.9 Incidentele overname bij uitval mantelzorger**

Bij het onverwacht uitvallen van de mantelzorger die de huishoudelijke werkzaamheden uitvoert, kan direct en zonder indicatie 120 minuten HbH worden ingezet gedurende 4 tot 6 weken. Indien blijkt dat de mantelzorger langere tijd is uitgeschakeld kan er in die periode een indicatie worden gesteld.

#### **4.1.10 Besteding in het buitenland**

Uitgangspunt is dat HbH alleen binnen het Europese deel van Nederland kan worden besteed. Besteding in het buitenland is dus niet toegestaan.

#### **4.1.11 Keuzevrijheid**

Aan de cliënt wordt de keuze tussen een maatwerkvoorziening in natura en een pgb worden geboden.

Indien de HbH in natura wordt toegekend dan wordt deze uitsluitend door een door de gemeente gecontracteerde aanbieder geleverd. De cliënt heeft vrije keuze uit één van de gecontracteerde aanbieders (zie hiervoor ook hoofdstuk 3.1). Als de cliënt kiest voor HbH door middel van een pgb moet er voldaan worden aan de hiervoor geldende voorwaarden (zie hiervoor ook hoofdstuk 3.2).

#### **4.1.12 Schoonmaak ernstig vervuilde woning.**

Het komt voor dat een woning zo ernstig vervuild is dat van de HbH-aanbieder niet mag worden verwacht dat men – binnen de gestelde indicatie – de woning in bewoonbare staat brengt. Vaak is er dan sprake van een cliënt met meerdere problemen waarvoor door middel van inzet van de GGD en begeleiding een oplossing moet worden gezocht.

Om het mogelijk te maken dat er een start gemaakt wordt met de hulpverlening aan de cliënt is het noodzakelijk dat die weer over een bewoonbare woning beschikt. In Oosterhout kunnen eenmalig de kosten voor het schoonmaken van een ernstig vervuilde woning vanuit de Wmo worden vergoed.

De kosten bestaan uit:

- personeelskosten schoonmakers;
- kosten afvalcontainer;
- kosten afvoeren vuilnis.

In de praktijk is gebleken dat de inzet van twee schoonmakers gedurende één of twee dagen meestal voldoende is. De eventueel noodzakelijke herstel- en (her)inrichtingskosten worden niet vanuit de Wmo vergoed.

De kosten kunnen uitsluitend worden vergoed als er door de GGD - in het kader van gevaar voor de volksgezondheid - een verzoek wordt gedaan. De diagnose van de GGD wordt dus beschouwd als de noodzaak/indicatie voor de Wmo. De GGD vraagt een offerte aan bij een schoonmaakbedrijf en op basis van deze offerte beoordeelt de Wmo-consulent de kosten. Na akkoord laat de GGD de schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren en stuurt de rekening naar de gemeente.

## **4.2 Vervoersvoorzieningen**

### **4.2.1 Wat wordt verstaan onder een vervoersvoorziening?**

De Wmo 2015 bevat geen definitie van het begrip vervoersvoorziening. Het is dus aan de gemeente zelf om te bepalen wat hieronder wordt verstaan. In Oosterhout gaan we ervan uit dat een vervoersvoorziening een voorziening is die de cliënt in staat stelt zich lokaal te verplaatsen. De vervoersvoorziening stelt de cliënt in staat zijn zelfredzaamheid te verbeteren of te handhaven, danwel te participeren in de samenleving.

De vervoersvoorziening is gericht op het:

- op gelijke voet met anderen in redelijke mate mensen ontmoeten;
- contacten onderhouden;
- boodschappen doen;
- aan maatschappelijke activiteiten deelnemen.

Voor het lokaal verplaatsen wordt een gebied van 25 kilometer als vervoersgebied aangemerkt.

### **4.2.2 Algemeen gebruikelijke vervoersvoorzieningen**

Vervoermiddelen die niet specifiek voor mensen met een functiebeperking op de markt worden gebracht, worden beschouwd als algemeen gebruikelijke voorzieningen. Daartoe worden in ieder geval gerekend:

- het openbaar vervoer;
- fiets;
- fiets met hulpaandrijving;
- fiets met lage instap en/of trapondersteuning;
- tandem;
- brom- of snorfiets;
- brom- of snorscooter;
- auto.

Ondanks het feit dat bovengenoemde voorzieningen als algemeen gebruikelijk zijn aangemerkt, kan dit niet automatisch tot een afwijzing van een verzoek leiden. Of één van deze vervoermiddelen ook voor de cliënt algemeen gebruikelijk is, moet namelijk aan de hand van de concrete omstandigheden in de individuele situatie worden beoordeeld. Deze voorzieningen moeten voor de betrokken individuele burger ook daadwerkelijk beschikbaar zijn, financieel gedragen kunnen worden én adequate ondersteuning bieden. Dit zal dus in elk geval specifiek onderzocht moeten worden.

### **4.2.3 Algemene voorzieningen**

*ANWB AutoMaatje (Surplus) - pilot*

Met ANWB AutoMaatje vervoeren vrijwilligers minder mobiele inwoners tegen een geringe onkostenvergoeding. Dit wordt gecoördineerd door Oosterhout voor Elkaar.

*Mobiliteitsconsulenten (Surplus)*

Mobiliteitsconsulenten zijn vrijwilligers die inwoners helpen met hun vragen over mobiliteit.

Bij vragen over reizen met het openbaar vervoer en andere (lokale) vervoersmogelijkheden, zoals de (elektrische) fiets en vrijwillige vervoersinitiatieven, zoals ANWB AutoMaatje.

Zij helpen inwoners met vragen over het gebruik van de OV-chipkaart of als zij een persoonlijk reisadvies willen op basis van persoonlijke reisbehoefte en mogelijkheden.

Ook assisteren zij inwoners die reizen met het openbaar vervoer in de praktijk willen uitproberen en het fijn vinden als er iemand meereist om in de praktijk te laten zien hoe het OV werkt.

#### 4.2.4 Afbakening Wlz

Heeft de cliënt een Wlz-indicatie en ontvangt hij intramurale behandeling, dan valt vervoer onder de Wlz. Collectief vervoer, de aangepaste fiets en de scootmobiel worden wel vanuit de Wmo 2015 verstrekt.

Woont de cliënt thuis met een Wlz-indicatie of in een Wlz-instelling, maar ontvangt daar geen behandeling, dan valt vervoer onder de Wmo 2015. Uitzondering is het vervoer van en naar behandeling. Dit valt onder de Wlz.

#### 4.2.5 Collectief vervoer (Deeltaxi)

De deeltaxi is een maatwerkvoorziening met een collectief karakter. Reizen met een deeltaxi houdt in dat de taxi wordt gedeeld met andere passagiers. Deze voorziening is regionaal vormgegeven (samen met de 17 andere gemeenten in West-Brabant).

##### *Richtlijn indicatiestelling Deeltaxi West-Brabant*

Sinds begin 2017 is de vernieuwde regionale Richtlijn indicatiestelling Deeltaxi in werking getreden (zie bijlage 6). Met behulp van deze richtlijn bepaalt de gemeente of een cliënt in aanmerking komt voor een Wmo deeltaxipas.

In de beoordeling wordt nagegaan of het reguliere openbare vervoer al dan niet een passende oplossing kan bieden voor de cliënt. Het OV vormt geen passende oplossing wanneer de cliënt:

- niet in staat is om binnen een redelijke tijd de afstand naar de OV-halte te overbruggen;
- niet staand of zittend kan wachten bij een halte;
- hulp nodig heeft bij het in- of uitstappen;
- veel moeite heeft om een dienstregeling te begrijpen.

Het Wmo-vervoersgebied beslaat 25 kilometer vanaf het huisadres, binnen dit gebied kan de pashouder tegen het Wmo-tarief reizen. Dit tarief bestaat uit een vast instaptarief en een bedrag per kilometer. De kosten zijn gelijk aan de kosten van het openbaar busvervoer. De pashouder betaalt altijd alleen voor de kilometers van een rechtstreekse rit over de kortste route. Als de rit langer is dan 25 kilometer, betaalt de pashouder voor de extra kilometers een doorreisttarief.

Bij het vaststellen van het vervoersgebied is overwogen dat zorgvragers aansluitend (trein)vervoer moeten kunnen bereiken. Het NS-station van Breda is daarbij als verste reisdoel gekozen.

##### **Klanttarieven Deeltaxi West-Brabant 2019**

	2019	
	Instap	Per km
Wmo-tarief	€ 0,96	€ 0,167
OV deeltaxi-tarief	€ 3,26	€ 0,49
Doorreis-tarief	-	€ 1,34
Sociaal begeleider	€0,96	€ 0,167

In individuele situaties kan indien (medisch) noodzakelijk ook een begeleidersindicatie worden gegeven.

De volgende bestemmingen zijn uitgesloten voor deeltaxi vervoer:

- vervoer van en naar de dagbestedingslocaties (de zorgaanbieder begeleiding is in dit geval verantwoordelijk voor het organiseren van het vervoer);
- vervoer naar werk of in het kader van een traject naar werk of activering op grond van bijvoorbeeld de Werkloosheidswet of Participatiewet.

##### *Ziekenvervoer*

Ziekenvervoer wordt vergoed uit het basispakket van de zorgverzekering. Het moet gaan om medisch noodzakelijk vervoer.

#### 4.2.6 Wijze van verstrekking van de vervoersvoorziening deeltaxipas

Aan de cliënt moet in principe de keuze tussen een maatwerkvoorziening in natura en een pgb worden geboden. Hoewel het verlenen van een deelnemerspas voor het collectief vervoer (deeltaxi) op zich



een maatwerkvoorziening is, wordt bij deze voorziening de keuzemogelijkheid niet geboden. Door de mogelijke (veelvuldige) keuze voor een pgb wordt het systeem van het collectief vervoer namelijk ondergraven. In dit geval is er sprake van een overwegend bezwaar tegen het bieden van een keuzemogelijkheid. Dit overwegend bezwaar gaat echter niet zonder meer op voor personen die voor hun verplaatsingen afhankelijk zijn van een combinatie van vervoersvoorzieningen, waaronder collectief vervoer.

#### **4.2.7 Scootmobiel(pool)**

Wanneer een cliënt zich bij de gemeente Oosterhout meldt met een vervoersprobleem, dan wordt samen met de cliënt bekeken wat de adequate oplossing is voor dit probleem. Als dit het gebruik van een scootmobiel is, dan wordt de cliënt in principe doorverwezen naar de scootmobielpool. Dit wordt vastgelegd in het Plan van aanpak. De medewerker meldt de cliënt hiervoor aan bij Surplus Welzijn. Indien gewenst kan gebruik gemaakt worden van de door Surplus gefaciliteerde haal- en brengservice.

Uitzondering zijn bijvoorbeeld de situaties waarin individuele aanpassingen aan de scootmobiel noodzakelijk zijn. In dat geval wordt er een maatwerkvoorziening verstrekt, in de vorm van een individuele scootmobiel.

Na drie maanden kan, op verzoek van de cliënt, het gebruik van de scootmobielpool worden geëvalueerd. Als de cliënt meer dan één dag per week gebruik heeft gemaakt van de pool, kan alsnog een maatwerkvoorziening in de vorm van een individuele scootmobiel worden ingezet. Ook inwoners van de gemeente Oosterhout die reeds beschikken over een individuele scootmobiel als Wmo-vervoersvoorziening kunnen overstappen naar de scootmobielpool.

Als de individuele scootmobiel wordt toegekend, heeft de cliënt een keuze: in natura of middels een pgb.

Bij een verstrekking in natura wordt deze uitsluitend in bruikleen verstrekt. Bij levering van de scootmobiel ondertekent de gebruiker een bruikleenovereenkomst met de leverancier. Deze scootmobiel wordt in bijna alle gevallen door de gemeente Oosterhout gehuurd. In het afgesloten contract met de leverancier zijn bepalingen opgenomen over (de kosten van) onderhoud en service, waarbij gewerkt wordt met zoveel mogelijk gestandaardiseerde prijzen. Daarnaast is de leverancier verplicht gesteld alle voorzieningen WA te verzekeren. Als de voorziening gerepareerd moet worden omdat de schade door verwijtbaar gedrag van de gebruiker of zijn gezinsleden is ontstaan, zijn de kosten voor rekening van de gebruiker.

Als een cliënt de scootmobiel middels een pgb wil aanschaffen wordt aan de hand van de selectieprocedure een programma van eisen opgesteld, waaraan de scootmobiel die door de cliënt zelf wordt aangeschaft in ieder geval moet voldoen. In het geval van verstrekking van een scootmobiel in de vorm van een pgb zijn de kosten van onderhoud, reparatie, service en verzekering meegenomen bij de vaststelling van de omvang van het pgb. De gebruiker zelf dient er daarom voor te zorgen dat de scootmobiel WA-verzekerd en, indien noodzakelijk, anderszins voldoende verzekerd is. Voor enig geleden schade, omdat de scootmobiel niet of onvoldoende door de gebruiker is verzekerd, kan geen aanspraak gedaan worden op de gemeente Oosterhout.

De accu's van scootmobielen moeten weliswaar geregeld opgeladen worden maar vanwege de geringe kosten worden deze kosten in Oosterhout niet tot de gemeentelijke compensatieverplichting gerekend.

#### **4.2.8 Overige individuele vervoersvoorzieningen**

Andere individuele vervoersvoorzieningen kunnen zijn:

- een aangepaste auto;
- een aangepaste fiets (bijvoorbeeld een driewieler).

#### **4.2.9 Goedkoopst adequaat**

Indien er ná zorgvuldig onderzoek in een concreet geval meerdere voorzieningen afdoende ondersteuning bieden, moet de goedkoopst adequate voorziening worden aangeboden.

##### Voorbeeld

Op grond van de beperkingen kan een cliënt in aanmerking komen voor vervoersvoorziening(en). De cliënt geeft zelf de voorkeur aan een aanpassing van de eigen auto boven een mogelijke deelnemerspas voor de deeltaxi. Om nu te kunnen bepalen wat in dit geval de goedkoopst adequate voorziening is, moeten we het volgende traject doorlopen:

- a. onderzoek doen naar de vervoersbehoefte/het te verwachten gebruik van de deeltaxi en de daarmee op jaarbasis gepaard gaande kosten;



- b. het onder a. verkregen bedrag aan kosten vermenigvuldigen met de te verwachten technische levensduur van de vereiste aanpassing aan de auto;
- c. in het geval dat de kosten van de aanpassing van de eigen auto minder of (nagenoeg) gelijk zijn aan de onder b. becijferde kosten deeltaxi, dan kan de aanpassing van de eigen auto als goedkoopst adequaat worden aangemerkt en worden toegekend;
- d. in het geval dat de kosten voor de deeltaxi minder zijn dan de kosten van de aanpassing van de eigen auto, dan geldt de deeltaxi als goedkoopst adequaat en wordt deze toegekend.

#### **4.2.10 Werkwijze individuele vervoersvoorziening**

In Oosterhout wordt er door de medewerker een vervoersvoorziening uit een van de 10 categorieën geselecteerd. Deze categorie indeling wordt vervolgens als opdrachtverstrekking naar de leverancier gestuurd. De leverancier neemt contact op met de cliënt en zorgt, indien nodig na een individuele passing, voor de juiste vervoersvoorziening.

De door de gemeente geselecteerde categorie is bepalend en kan alleen worden gewijzigd na overleg en akkoord van de gemeente.

##### *Categorie indeling vervoersvoorziening*

<b>Categorie</b>	<b>Omschrijving</b>
6	Scootmobiel, in- en om de woning.
7	Scootmobiel, standaard
8	Scootmobiel, extra geveerd en bijzondere uitvoeringen
9A	Fietsvoorzieningen, volwassene en kind, tweewielers
9B	Fietsvoorzieningen, volwassene en kind, driewielers
10A	Fietsvoorzieningen, volwassene en kind, met hulpmotor, tweewielers
10B	Fietsvoorzieningen, volwassene en kind, met hulpmotor, driewielers
11	Buggy kind, incidenteel
12	Duwwandelwagen kind, permanent/passief
13	Zitunit kind

##### *Levensduur*

Het uitgangspunt is dat de gemiddelde (economische) levensduur van een individuele vervoersvoorziening vijf jaar is. Dit kan echter per vervoersvoorziening verschillen.

Als een vervoersvoorziening niet meer voldoet omdat deze oud en versleten is, wordt er om technische reden een nieuwe vervoersvoorziening geleverd. Deze 'technische vervanging' kan door de leverancier worden geregeld en hiervoor is, als de nieuwe vervoersvoorziening in dezelfde categorie valt, geen toestemming van de gemeente nodig.

##### *Aanpassingen aan vervoersvoorzieningen*

In het contract is met de leverancier afgesproken dat een aantal veel voorkomende aanpassingen standaard binnen de categorie vallen. De leverancier kan dus, zonder tussenkomst en akkoord van de gemeente, op verzoek van de cliënt deze aanpassing aanbrengen. De aanpassingen leiden ook niet tot een prijsverhoging omdat de meerprijs al is verwerkt in de categorieprijs.

Om het op maat te kunnen verstrekken van een vervoersvoorziening zijn soms aanpassingen noodzakelijk. Ook is het mogelijk dat een vervoersvoorziening na enige tijd moet worden aangepast, bijvoorbeeld omdat de lichamelijke situatie van de cliënt is veranderd. Deze aanpassingen vallen daarom onder de compensatieplicht van de gemeente en moeten vergoed worden.

#### **4.3 Rolstoelvoorziening**

Zichzelf kunnen verplaatsen is essentieel bij zelfredzaamheid. Met zich verplaatsen in huis bedoelen we dat de burger in staat is tenminste de huiskamer, het slaapvertrek, keuken en douche/toilet te bereiken en zich daar zodanig te kunnen redden dat normaal functioneren mogelijk is. Bij dit resultaat wordt ondersteuning geboden in de vorm van hulpmiddelen. Het maakt daarbij niet uit of het om hergebruikte of om nieuwe materialen gaat. Het gaat om het resultaat. In sommige situaties zijn hulpmiddelen nodig die door de mantelzorger of de professionele hulp gebruikt moeten worden bij de verzorging. Daarbij moet – meer dan in het verleden – gekeken worden naar de eisen die de hulpverlener stelt.

##### **4.3.1 Wat wordt verstaan onder een rolstoelvoorziening?**

De Wmo bevat geen definitie of omschrijving van het begrip rolstoelvoorziening. Het is dus aan de gemeente zelf om te bepalen wat hieronder wordt verstaan. In Oosterhout gaan we ervan uit dat een

rolstoel bedoeld is voor verplaatsing binnen, dan wel binnen en buiten de woning. Men kan in aanmerking komen voor een rolstoel als men in belangrijke mate aangewezen is op zittend verplaatsen, en andere hulpmiddelen, zoals rollators, onvoldoende uitkomst bieden.

Ook individuele aanpassingen zoals anti-decubitus kussens, vallen onder de rolstoelvoorziening. Alleen accessoires worden vergoed die functioneel zijn voor het gebruik van de verstrekking, die medisch noodzakelijk zijn en die niet algemeen gebruikelijk zijn.

Als de cliënt bijvoorbeeld wel een bepaalde afstand te voet (bijvoorbeeld 100 meter) kan afleggen, maar daarna aangewezen is op zittend verplaatsen, dan kan een rolstoelvoorziening aangewezen zijn. Het moet dan wel duidelijk zijn dat andere loophulpmiddelen, zoals een rollator of een stok, geen oplossing bieden.

#### 4.3.2 Rolstoelpool

Wanneer een burger zich bij de gemeente Oosterhout meldt met een mobiliteitsprobleem, dan wordt samen met de burger bekeken wat de meest passende oplossing is voor dit probleem. Wanneer dit af en toe gebruik maken van een rolstoel is, dan wordt de burger in principe doorverwezen naar de rolstoelpool. De rolstoelen uit de rolstoelpool staan bij de zorginstellingen in Oosterhout en kunnen daar zonder aanmelding worden opgehaald.

Uitzonderingen hierop zijn situaties waarin er individuele aanpassingen aan de rolstoel noodzakelijk zijn of wanneer de rolstoel dient als een been-vervangende voorziening. In dat geval wordt er een maatwerkvoorziening (een individuele rolstoel) verstrekt.

#### 4.3.3 Selectie rolstoel

Als gebleken is dat een rolstoel de meest passende voorziening is om ondersteuning te bieden bij het verplaatsen in en om de woning, komt de keuze van de rolstoel aan de orde. Het selecteren van een rolstoel is maatwerk: de gekozen rolstoel moet passen bij de cliënt. De cliënt moet er goed mee overweg kunnen en de rolstoel moet bruikbaar zijn in de omgeving waar de cliënt woont en voor de activiteiten die de cliënt wil ondernemen.

Hoewel de selectie van een rolstoel individueel bepaald is, kan een aantal factoren worden genoemd dat bij iedere selectie een rol speelt:

- het gebruik;
- het gebruiksgebied;
- de aandrijving;
- de zithouding;
- de meeneembaarheid;
- de lichaamsmaten.

Aan de hand van de selectiecriteria wordt een 'programma van eisen' opgesteld waaraan de rolstoel moet voldoen om een passende voorziening te zijn voor de cliënt. Op deze manier kan het goedkoopst adequate type rolstoel geselecteerd worden. Bij de selectie van een rolstoelvoorziening horen ook de zogenaamde aandrijfondersteuning: aandrijffunit, hulpmotor en handbike.

#### 4.3.4 Werkwijze

In Oosterhout wordt er door de Wmo-consulent, op basis van de selectiecriteria en de afgesproken categorie-indeling, een rolstoel uit een van de vier categorieën geselecteerd.

Deze categorie-indeling wordt vervolgens als opdrachtverstrekking naar de leverancier gestuurd. De leverancier neemt contact op met de cliënt en zorgt, indien nodig na een individuele passing, voor de juiste rolstoel.

Een burger is aangewezen op een elektrische rolstoel als:

- de loop/sta-functie slecht is; en
- directe mechanische besturing vanwege een gebrekkige arm- en handfunctie niet mogelijk is of energetisch beperkt; en
- er meer individuele aanpassingen aan het hulpmiddel nodig zijn.

De door de gemeente geselecteerde categorie is bepalend en kan alleen worden gewijzigd na overleg en akkoord van de gemeente.

#### *Categorie-indeling rolstoelen*

Categorie	Omschrijving
1	Handbewogen rolstoel volwassenen en kind, incidenteel
2	Handbewogen rolstoel, volwassene en kind, (semie-) permanent/actief



3	Handbewogen rolstoel, volw.en kind, permanent/passief (inclusief duwwandelwagens).
4	Elektrische rolstoel, volwassene en kind
5	Aandrijfondersteuning

Het uitgangspunt is dat de gemiddelde (economische) levensduur van een rolstoel vijf jaar is. Dit kan echter per rolstoel verschillen. Met name de duurdere elektrische rolstoelen hebben een langere economische levensduur. Als een rolstoel niet meer voldoet omdat deze oud en/of versleten is wordt er om technische reden een nieuwe rolstoel geleverd. Deze zogenaamde 'technische vervanging' kan door de leverancier worden geregeld. Hiervoor is, als de nieuwe rolstoel in dezelfde categorie valt, geen toestemming van de gemeente nodig.

#### **4.3.5 Aanpassingen aan rolstoelen**

Om rolstoelen op maat te kunnen verstrekken, zijn soms aanpassingen noodzakelijk. Ook is het mogelijk dat een rolstoel na enige tijd moet worden aangepast, bijvoorbeeld omdat de lichamelijke situatie van de gebruiker is veranderd. Deze aanpassingen vallen daarom onder de compensatieplicht van de gemeente en moeten vergoed worden.

In het contract is met de leverancier afgesproken dat een aantal veel voorkomende aanpassingen standaard binnen de categorie vallen. De leverancier kan dus, zonder tussenkomst en akkoord van de gemeente, op verzoek van de cliënt deze afgesproken aanpassing aanbrengen. De aanpassingen leiden ook niet tot een prijsverhoging omdat de meerprijs al is verwerkt in de categorieprijs.

#### **4.3.6 Sportrolstoel**

De Wmo is gericht op participatie van personen. De deelname aan sportieve activiteiten neemt in het maatschappelijk leven een belangrijke plaats in en moet gezien worden als een manier om te participeren.

Hoewel actief bezig zijn met sportbeoefening voor, met name jeugdige, personen met beperkingen uitermate belangrijk kan zijn, moet bij het verzoek om een sportvoorziening een oordeel worden gevormd of deze in het concrete geval daadwerkelijk een bijdrage levert aan de participatie van de cliënt. Het moet dan ook gaan om een actieve sportbeoefening. Van belang is dat de gemeente voor topsportvoorzieningen geen compensatieplicht heeft.

In Oosterhout gaan we ervan uit dat voor zover de cliënt de sportrolstoel zelfstandig en op een verantwoorde wijze kan gebruiken, hij in aanmerking kan komen voor een vergoeding vanuit de Wmo. De goedkoopst adequate uitvoering van de noodzakelijke sportrolstoel kan worden vergoed. De meerkosten van de sportrolstoel komen volledig voor rekening van de cliënt.

Cliënten die speciale sportvoorzieningen nodig hebben om een sport op topniveau te bedrijven, dienen daartoe uit eigen middelen, fondsenwerving of door middel van sponsoring de benodigde financiën bijeen te brengen. Dit laat onverlet dat een 'topsporter' eventueel wel in aanmerking kan komen voor bijvoorbeeld een "normale" sportrolstoel, die voldoende geschikt is om sport te kunnen beoefenen op een lager niveau.

Net als bij de "gewone" rolstoel, kan er na vijf jaar een nieuwe aanvraag worden ingediend.

#### **4.3.7 Wijze van verstrekking van de rolstoelvoorziening**

Indien de rolstoelvoorziening in natura wordt toegekend dan wordt deze uitsluitend in bruikleen verstrekt. Bij levering van de rolstoel ondertekent de gebruiker een bruikleenovereenkomst met de leverancier. Indien de rolstoelvoorziening in natura verstrekt wordt, worden (bijna) alle (elektrische) rolstoelen door de gemeente Oosterhout gehuurd. In het afgesloten contract met de leverancier zijn bepalingen over (de kosten van) onderhoud, service opgenomen, waarbij gewerkt wordt met zoveel mogelijk gestandaardiseerde prijzen. Daarnaast is de leverancier verplicht gesteld alle voorzieningen WA te verzekeren. Als de voorziening gerepareerd moet worden omdat de schade door verwijtbaar gedrag van de gebruiker of zijn gezinsleden is ontstaan, zijn de kosten voor rekening van de gebruiker.

Als een cliënt de rolstoel middels een pgb wil aanschaffen wordt aan de hand van de selectieprocedure een programma van eisen opgesteld, waaraan de rolstoelvoorziening die door de cliënt zelf wordt aangeschaft in ieder geval moet voldoen. In het geval van verstrekking van een rolstoelvoorziening in de vorm van een pgb zijn de kosten van onderhoud, reparatie, service en verzekering meegenomen bij de vaststelling van de omvang van het pgb. De gebruiker zelf dient er daarom voor te zorgen dat de rolstoelvoorziening WA-verzekerd en, indien noodzakelijk, anderszins voldoende verzekerd is. Voor enig geleden schade, omdat de voorziening niet of onvoldoende door de gebruiker is verzekerd, kan geen aanspraak gedaan worden op de gemeente Oosterhout.

De accu's van elektrische rolstoelen moeten weliswaar geregeld opgeladen worden maar vanwege de geringe kosten worden deze kosten in Oosterhout niet tot de gemeentelijke compensatieverplichting gerekend.

#### **4.3.8 Rolstoeltraining en proeflessen**

Voor een adequaat en zorgvuldig gebruik van de rolstoel is het van belang dat de gebruiker goed met de rolstoel overweg kan. Dit vergroot namelijk de zelfstandigheid en mogelijkheden van de gebruiker, bevordert de levensduur van de rolstoel en voorkomt extra onderhoud en schade. Met de leverancier is daarom afgesproken dat er bij de aflevering van de rolstoel een instructie voor het gebruik ervan wordt gegeven.

Enige tijd na aflevering neemt de leverancier contact op met de cliënt waarbij het gebruik van de rolstoel wordt besproken.

#### **4.3.9 Afbakening Wlz**

Bewoners van een Wlz-instelling die van dezelfde instelling behandeling ontvangen, kunnen aanspraak maken op een rolstoel in het kader van de Wlz. In dat geval bestaat er géén aanspraak op een rolstoel in het kader van de Wmo 2015.

Als de bewoner geen behandeling ontvangt in de Wlz-instelling waar hij woont, dan is de gemeente op grond van de Wmo 2015 wél verantwoordelijk voor de verstrekking van de rolstoel.

Het al dan niet ontvangen van behandeling in dezelfde Wlz-instelling als waar iemand verblijft, is dus bepalend voor de vraag of de rolstoel op grond van de Wlz dan wel op grond van de Wmo 2015 voor verstrekking in aanmerking komt (zie artikel 3.1.1 lid 1 onderdeel d sub 4 Wlz). Daarom is het van belang vast te stellen wat onder 'behandeling' moet worden verstaan.

#### **Behandeling**

Artikel 3.1.1 lid 1 onderdeel c Wmo 2015 geeft een definitie: "behandeling, omvattende geneeskundige zorg van specifiek medische, specifiek gedragswetenschappelijke of specifiek paramedische aard die noodzakelijk is in verband met de aandoening, beperking, stoornis of handicap van de verzekerde". Het CIZ heeft zicht op de vraag of iemand wel of geen behandeling ontvangt.

#### *Wlz in de thuissituatie*

Bij verblijf thuis met een Wlz-indicatie is de gemeente verplicht om de rolstoel te verstrekken (artikel 8.6 a Wmo).

Bewoners van Wlz-instellingen die recht hebben op een Wlz-rolstoelvoorziening, krijgen een individueel aangepaste rolstoel in bruikleen van de instelling waar zij verblijven. Bij ontslag uit de instelling wordt de cliënt in de gelegenheid gesteld de rolstoel te kopen tegen aanschafprijs (inclusief de kosten van aangebrachte aanpassingen), verminderd met de daarop verrichte afschrijvingen.

Als de cliënt de daar verstrekte rolstoel wenst te kopen, dan kan hem voor die overname een pgb worden verstrekt. De gemeente neemt de verstrekte rolstoel niet over als voorziening in natura. Als de cliënt geen gebruik wil maken van een pgb wordt er zo nodig een nieuwe rolstoel op basis van de Wmo 2015 verstrekt.

Bij verhuizing naar een Wlz-instelling wordt de Wmo-rolstoelvoorziening in natura beëindigd. De Wlz-instelling wordt wel in de gelegenheid gesteld om de Wmo-rolstoelvoorziening over te nemen.

#### **4.3.10 Bijdrage in de kosten**

Op grond van de Wmo 2015 is geen bijdrage in de kosten verschuldigd voor een rolstoel.

#### **4.3.11 Besteding in het buitenland**

Een rolstoelvoorziening mag in het buitenland worden gebruikt. De cliënt kan daar alleen geen beroep doen op de service en onderhoud door de leverancier.

#### **4.4 Woonvoorzieningen**

Om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen in de eigen leefomgeving (dat kan de eigen woning zijn of een geschiktere woning in dezelfde omgeving) zijn er tegenwoordig veel voorzieningen die dit mogelijk maken. In deze paragraaf volgt een toelichting op verschillende soorten woonvoorzieningen.

Het verwerven van een op zich geschikte woning (koop of huur) blijft uiteraard altijd een eigen verantwoordelijkheid: van een inwoner mag een verantwoorde keuze voor een woning verwacht worden.



Dat betekent ook dat er met bestaande of bekend komende beperkingen rekening wordt gehouden. Alleen dan kan de gemeente gehouden worden aanpassingen aan de woning te realiseren.

Met een voor de bewoner geschikte woning wordt bedoeld dat het zodanig functioneel is ingericht dat de bewoner normaal gebruik kan maken de woning.

Onder het normale gebruik van de woning wordt verstaan de mogelijkheid om de basale woonfuncties te kunnen verrichten, zoals slapen, eten, lichaamsreiniging, het doen van belangrijke huishoudelijke werkzaamheden, koken en keukengebruik, horizontale en verticale verplaatsingen binnen de woning en toegang tot de woning. Voor kinderen komt daar bij het veilig kunnen spelen in de woonruimte. Tot het normale gebruik van de woning behoort eveneens het traplopen, meestal om de belangrijke gebruiksruiden te bereiken.

#### **4.4.1 Omschrijving woonvoorziening**

De Wmo bevat geen definitie van het begrip woonvoorziening. Het is dus aan gemeente zelf om te bepalen wat hieronder wordt verstaan.

In de gemeente Oosterhout verstaan we hieronder: elke voorziening die verband houdt met een maatregel die gericht is op het opheffen of verminderen van de beperkingen en die de persoon met beperkingen in staat stelt tot een normaal gebruik van de woning (tenminste van de huiskamer, het slaapvertrek, keuken en douche/toilet). Dit betreft zowel de functionaliteit van de ruimten als de bereikbaarheid er van.

Het gaat om de volgende woonvoorzieningen:

1. een bouwkundige of woontechnische woonvoorziening (woningaanpassing) – *paragraaf 4.4.6;*
2. een niet-bouwkundige of niet-woontechnische woonvoorziening (roerende voorziening) – *paragraaf 4.4.7;*
3. woningsanering – *paragraaf 4.4.8;*
4. het verstrekken van een financiële tegemoetkoming voor de kosten van onderhoud, keuring en reparatie van aangebrachte aanpassingen – *paragraaf 4.4.9;*
5. het verstrekken van een financiële tegemoetkoming voor huurderiving – *paragraaf 4.4.10;*
6. het verstrekken van een financiële tegemoetkoming voor kosten voor tijdelijke huisvesting – *paragraaf 4.4.11;*
7. het verstrekken van een financiële tegemoetkoming voor de verhuis- en herinrichtingskosten – *paragraaf 4.4.12.*

#### **4.4.2 Algemeen gebruikelijke woonvoorzieningen**

Onder de Wmo kunnen voorzieningen als 'algemeen gebruikelijk', dus niet afdwingbaar, worden beschouwd. Het gaat hierbij om een voorziening:

- die in een reguliere winkel te koop is;
- die niet speciaal bedoeld is voor mensen met een handicap of beperking;
- die niet veel duurder is dan vergelijkbare producten met hetzelfde doel.

De volgende woonvoorzieningen worden in ieder geval als algemeen gebruikelijk aangemerkt en worden niet vergoed (de opsomming is niet limitatief!):

- thermostaatkranen;
- hendel kranen met temperatuurbegrenzer;
- standaard (hang)toilet;
- verhoogd toilet;
- 2e toilet – sanibroyeur;
- douchecabine;
- douchekop en glijstang;
- keramische en inductie kookplaat;
- steunbeugels douche/toilet;
- anti-slipvloer / anti-slipcoating;
- zonwering inclusief elektrische bediening;
- elektrisch bedienbaar hang- en sluitwerk;
- elektrisch deuropener;
- intercom (inclusief camera).

#### **4.4.3 Goedkoopst adequaat**

In Oosterhout is in artikel 4, lid 11 onder i van de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Oosterhout 2019 de volgende bepaling opgenomen: 'Geen woonvoorziening wordt verstrekt indien de kosten van de woningaanpassing hoger zijn dan het bedrag van € 50.000 (zijnde de kosten van een



woonunit), tenzij belanghebbende schriftelijk heeft verklaard de meerkosten volledig voor eigen rekening te nemen of dat de woonunit geen adequate oplossing biedt.'

Dit betekent dat bij een woningaanpassing die boven de € 50.000 uit gaat komen, de aanpassing geweigerd wordt als de aanvrager de meerkosten niet zelf wil betalen. Het bedrag van € 50.000 is gebaseerd op de kosten van een woonunit. Als het plaatsen van een woonunit in de situatie van de aanvrager adequaat is en goedkoper dan de woningaanpassing, is dat wat aangeboden wordt. Als de aanvrager toch de woningaanpassing wil, kan hij tot en met het bedrag van € 50.000 door de gemeente gecompenseerd worden en het overige zelf bijbetalen. Hiermee voldoet de gemeente aan de verplichting om de beperking op een (goedkoopste) adequate manier op te heffen.

Deze afwijzingsgrond gaat overigens niet op als er geen woonunit geplaatst kan worden en/of als de woonunit geen adequate compensatie biedt. Er wordt dan verder onderzoek gedaan naar mogelijkheden.

#### **4.4.4 Primaat van verhuizing**

Uitgangspunt is dat voordat wordt overgegaan tot verstrekking van woonvoorzieningen eerst de mogelijkheid van verhuizen naar een geschikte woning of een gemakkelijker geschikt te maken woning, beoordeeld moet worden. Daarbij moet de verhuizing wel leiden tot het te bereiken resultaat.

Bij de beoordeling of verhuizen een passende oplossing is, zullen de volgende aspecten worden meegewogen:

- aanwezigheid van aangepaste of eenvoudig aan te passen woonruimten;
- toestemming huiseigenaar;
- vergelijking aanpassingskosten;
- volkshuisvestelijke afwegingen;
- noodzakelijkheid tot snelle keuzevorming;
- sociale omstandigheden;
- ligging woning;
- integrale afweging Wmo-voorzieningen;
- werksituatie;
- huurlastenconsequenties;
- eigen huisbezit.

Een zeer zorgvuldige afweging van alle argumenten zal aan het besluit ten grondslag worden gelegd. Als er bijvoorbeeld sprake is van mantelzorg vanuit de buurt, die onder druk komt als de cliënt naar een andere woning verhuist, kan niet gesteld worden dat verhuizen een adequate oplossing is. De mantelzorg zal dan immers weg kunnen vallen. Het moet per individuele situatie bekeken worden. Als verhuisd kan worden binnen de gemeente, geldt het besluit tot verhuizen boven het aanpassen van de woning. (Zie ook paragraaf 4.4.12 Verhuiskosten.)

Als de beperkingen met betrekking tot het normale gebruik van de woning in voldoende mate kunnen worden opgeheven door middel van (een) aanpassing(en) en deze is/zijn de goedkoopste adequate voorziening(en), dan blijft een afweging "aanpassen of verhuizen" achterwege. De woning wordt in dat geval aangepast.

Om te voorkomen dat bij iedere aanvraag om een woonvoorziening de bovenstaande beoordeling moet worden gemaakt, is ervoor gekozen om bij woonvoorzieningen waarvan de kostprijs minder dan € 10.000,- bedraagt, het primaat van verhuizing niet toe te passen.

#### **4.4.5 Verstrekkingvormen woonvoorziening**

De woonvoorziening van bouwkundige of woontechnische aard (vaste woonvoorziening) wordt altijd verstrekt in de vorm van een pgb. Het pgb wordt toegekend aan de cliënt en uitbetaald aan de eigenaar van de woning. De betreffende woonvoorziening wordt eigendom van de woningeigenaar.

Losse woonvoorzieningen, zoals een traplift worden in natura of door middel van een pgb verstrekt. Kiest de cliënt voor de voorziening in natura, dan wordt deze in bruikleen verstrekt. Omdat een traplift geen bestanddeel van de woning vormt, wordt de eigenaar van de woning niet de eigenaar van de traplift. De gemeente/leverancier blijft bij bruikleen juridisch eigenaar van de traplift. De kosten van onderhoud, keuring en reparatie blijven daarbij voor rekening van de gemeente. Kiest een cliënt voor een pgb, dan wordt de traplift eigendom van de cliënt. De aan te schaffen traplift kan aan het opgestelde programma van eisen worden getoetst.

#### **4.4.6 Bouwkundige of woontechnische ingreep in of aan een woonruimte**

Bij ingrepen van bouwkundige of woontechnische aard, zoals een aanpassing van een badkamer, wordt een voorziening als woonvoorziening aangemerkt:

- a) als die gericht is op het opheffen of verminderen van ergonomische beperkingen<sup>9</sup>; of
- b) als het om een uitruimte gaat.

Als het gaat om aanbouw of uitbreiding van ruimten wordt uitgegaan van het 'handboek richtlijnen toegankelijkheid'<sup>10</sup>, tenzij een medische noodzaak een ander maximum aangeeft. Uiteraard dient dat dan door middel van een extern medisch en bouwkundig advies te worden vastgesteld. Het bouwkundig advies en de bijbehorende kostenbegroting vormen de basis voor de beoordeling van een woningaanpassing.

Na toekenning van een pgb voor de kosten van woningaanpassing moet de cliënt zelf een aannemer inschakelen en een offerte laten opstellen. De offerte moet door de gemeente Oosterhout worden goedgekeurd waarna – al dan niet in gedeelten – de vergoeding kan worden uitbetaald.

#### 4.4.6.1 Afschrijftermijnen voor badkamers en keukens

Vooropgesteld wordt dat het vervangen van zaken past in het normale bestedingspatroon en daarom algemeen gebruikelijk zijn. Pas indien sprake is van een acute situatie waardoor zaken veel eerder dan normaal vervangen moeten worden, is deze vervanging niet algemeen gebruikelijk. Bij het bepalen van de kosten van de vervanging van een badkamer of keuken wordt rekening gehouden met de reeds verlopen afschrijvingstermijn.

Uitgangspunten **vervanging badkamer**:

- afschrijvingstermijn is 25 jaar;
- na 25 jaar is het vervangen/reoveren van een badkamer algemeen gebruikelijk.

De afschrijvingstermijn van 25 jaar wordt als volgt toegepast:

- De eerste 5 jaar rekenen we geen afschrijving (dus volledige vergoeding bij badkamers tot 5 jaar oud).
- In de daarop volgende 20 jaar wordt naar rato afgeschreven (dus 5% afschrijving per jaar).

Leeftijd	Afschrijving	Vergoeding
6 jaar	5 %	95%
7	10	90
8	15	85
9	20	80
10	25	75
11	30	70
12	35	65
13	40	60
14	45	55
15	50	50
16	55	45
17	60	40
18	65	35
19	70	30
20	75	25
21	80	20
22	85	15
23	90	10
24	95	5
25	100	0

9) Uit uitspraken van de CRvB kan een invulling van het begrip ergonomische beperkingen worden afgeleid. Er is sprake van dergelijke belemmeringen als er zich een, hetzij uit een lichamelijke, hetzij uit een geestelijke stoornis voortvloeiende, belemmering voordoet ten aanzien van (één van) de elementaire woonfuncties, die direct in verband staat met een lichamelijke functionele beperking.

10) De richtlijnen toegankelijkheid Wmo zijn wettelijk gehanteerde normen die door de bouwkundig adviseur worden gebruikt bij het opstellen van een bouwkundig advies.



Bij het renoveren van de badkamer worden speciale voorzieningen (bijvoorbeeld een vaste douchebrancard) niet als algemeen gebruikelijk aangemerkt en worden altijd vergoed.

**Uitgangspunten vervanging keukens:**

- afschrijvingstermijn is 18 jaar (gemiddelde blijkt uit onderzoek internet);
- na 18 jaar is het vervangen van een keuken algemeen gebruikelijk.

De afschrijvingstermijn van 18 jaar wordt als volgt toegepast:

- De eerste 5 jaar rekenen we geen afschrijving (dus volledige vergoeding van keukens tot 5 jaar oud).
- In de daarop volgende 13 jaar wordt naar rato afgeschreven (dus 7,7% afschrijving per jaar).

Leeftijd	Afschrijving	Vergoeding
6 jaar	7,7 %	92,3%
7	15,4	84,6
8	23,1	76,9
9	30,8	69,2
10	38,5	61,5
11	46,2	53,8
12	53,9	46,1
13	61,6	38,4
14	69,3	30,7
15	77	23
16	84,7	15,3
17	92,4	7,6
18	100	0

Voor de onderrijdbare keuken geldt dat de volledige meerkosten (t.o.v. algemeen gebruikelijke keuken niveau Sociale Woningbouw) voor Wmo-vergoeding in aanmerking komen.

De kosten van apparatuur in de keuken is algemeen gebruikelijk, tenzij er sprake is van acute vervanging. Nibud hanteert een standaardlevensduur van 10 jaar.

#### **4.4.6.2 Uitraaskamer**

Een uitraaskamer is een verblijfsruimte waarin een cliënt, die vanwege een gedragsstoornis ernstig ontremd gedrag vertoont, zich kan afzonderen of tot rust kan komen. Hoewel de uitraaskamer in de Wmo 2015 niet apart genoemd wordt, gaan we er in Oosterhout vanuit dat dit een mogelijke voorziening kan zijn om personen met een beperking te compenseren.

#### **4.4.6.3 Losse woonunit**

Onder een losse woonunit wordt een verplaatsbare unit verstaan die tijdelijk kan worden ingezet. De losse woonunit kan een alternatief vormen voor de duurdere woningaanpassing, veelal de gelijkvloerse uitbouw van een woning.

Indien blijkt dat het plaatsen van een losse woonunit een goedkopere adequate oplossing is (dan het aanpassen van de woning) en in de concrete situatie mogelijk is, wordt aan gebruik van een dergelijke unit voorrang gegeven. Of de losse woonunit ook een passende compenserende oplossing is, is mede afhankelijk van de leeftijd van de aanvrager en het verloop van het ziektebeeld/beperking.

Bij de afweging welke voorziening als goedkoopst adequaat kan worden aangemerkt, is het volgende van belang bij de afweging van een losse woonunit:

- de huur- of koopprijs;
- vergunningskosten;
- transportkosten;
- fundatiekosten;
- nutsvoorzieningen;
- plaatsingskosten;
- de bouwkundige kosten voor de sluis of aansluiting;
- toekomstige verwijderingskosten;

- kosten voor het terugbrengen van de woning in de oude staat.

Naast het directe kostenplaatje zijn verder relevant:

- voldoende ruimte;
- vergunningsplicht;
- de te verwachten gebruiksduur van de woonunit in verband met het vooropgezette tijdelijke karakter van een dergelijke voorziening én met de tijdelijkheid van de vergunningen;
- de instemming van de verhuurder van de woning, waar de unit geplaatst wordt.

#### **4.4.6.4 Aanpassingen in gemeenschappelijke (toegangs)ruimten appartementencomplexen**

Gemeenschappelijke ruimten zijn voornamelijk entrees en portieken van woongebouwen.

Daarbij zal het vooral gaan om het verbreden van toegangsdeuren, het aanbrengen van elektrische deuropeners, de aanleg van een hellingbaan van de openbare weg naar de toegang tot de woning, drempelhulpen en vlonders, het aanbrengen van een extra trapleuning, een opstelplaats voor een rolstoel of een vervoersvoorziening bij de toegangsdeur van het woongebouw.

In Oosterhout zijn andere woonvoorzieningen in beginsel uitgesloten. Mochten deze toch noodzakelijk zijn om de cliënt adequate ondersteuning te bieden in relatie tot de beperkingen, dan moet zorgvuldig onderzocht worden of een verhuizing naar een wel geschikte woning in redelijkheid kan worden geveerd (zie paragraaf 4.4.3 Primaat verhuizen)

Het gaat om de vraag of bepaalde voorzieningen in gebouwen met een bepaalde functie algemeen gebruikelijk zijn. Of de voorziening in een bepaald geval als algemeen gebruikelijk kan worden aangemerkt, hangt af van de vraag of op grond van objectieve gegevens kan worden vastgesteld, dat een woning - bestemd is voor een specifieke groep bewoners (zoals ouderen) - aangaande de voorziening overduidelijk niet voldoet aan de voor een dergelijke woning.

Objectief moet dus worden vastgesteld dat een woning specifiek is bedoeld voor ouderen of mensen met beperkingen (doelgroepwoning). Dit is vaak het grootste probleem. Als niet is vastgelegd wat de doelgroep is, dan is het bijna onmogelijk om te stellen dat het toch echt doelgroepwoningen zijn. Er bestaat (nog steeds) geen lijst aan welke vereisten een doelgroepwoning moet voldoen, er zijn ook geen wettelijke voorschriften. Er zijn ook geen algemeen aanvaarde regels.

Van belang is dus dat er degelijk onderzoek moet worden gedaan naar de vraag of het een doelgroepwoning is. Als het geen doelgroepwoning is, wordt de gevraagde noodzakelijke aanpassing vanuit de Wmo verstrekt.

#### **4.4.6.5 Bezoekbaar / logeerbaar maken van een woning**

Voor bewoners van Wlz-instellingen kan een woonruimte in de gemeente Oosterhout bezoekbaar worden gemaakt. Bezoekbaar maken houdt in dat de persoon met een beperking de woonruimte, de woonkamer en een toilet, kan bereiken en gebruiken. Benadrukt wordt dat het uitsluitend gaat om het bezoekbaar maken van een woning en niet het geschikt maken van de woning voor bijvoorbeeld overnachtingen of langer verblijf. Er kan slechts één woonruimte in de gemeente Oosterhout bezoekbaar worden gemaakt.

Het logeerbaar maken van een woning wordt in Oosterhout niet als een gemeentelijke compensatieverplichting aangemerkt. Als de cliënt in de bezoekbaar gemaakte woning wil logeren, zal bij beperkingen primair de oplossing binnen de eigen mogelijkheden, zoals het verplaatsen van meubilair, gevonden dienen te worden.

#### **4.4.6.6 Mantelzorgwoning**

Men is zelf verantwoordelijk voor een mantelzorgwoning. Dit kan door zelf een woning te bouwen of te huren die op het terrein nabij de woning van de mantelzorger kan worden geplaatst. De gemeente kan adviseren en ondersteunen als het gaat om de nodige vergunningen op het gebied van de ruimtelijke ordening. De kosten van de bouw, de aanschaf, het onderhoud of instandhouding van een mantelzorgwoning worden niet vergoed vanuit de Wmo.

#### **4.4.7 Niet bouwkundige (roerende) woonvoorzieningen**

Een niet-bouwkundige woonvoorziening is een voorziening waarvoor geen bouwkundige of woontechnische ingreep noodzakelijk is, maar die als losse voorziening kan worden verstrekt, ook wel een roerende woonvoorziening genoemd. Hiermee bedoelen we de zogenaamde losse woonvoorzieningen, zoals onder andere trapliften, douche- en toiletstoelen en tilliften.

In Oosterhout worden deze voorzieningen hoofdzakelijk in bruikleen verstrekt door een gecontracteerde leverancier. De gemeente huurt de voorziening zolang deze noodzakelijk is om de beperkingen van de cliënt op te heffen.

Als de leverancier de geïndiceerde voorziening niet in haar assortiment heeft, kan de voorziening worden aangeschaft door middel van een pgb.

#### 4.4.7.1 Werkwijze losse woonvoorziening

In Oosterhout wordt een losse woonvoorziening door de Wmo-consulent in een van de onderstaande vijf categorieën geselecteerd. Deze categorie indeling wordt vervolgens als opdrachtverstrekking naar de leverancier gestuurd.

De leverancier neemt contact op met de cliënt en zorgt, indien nodig na een individuele passing, voor de juiste woonvoorziening.

De door de gemeente geselecteerde categorie is bepalend en kan alleen worden gewijzigd na overleg en akkoord van de gemeente.

#### *Categorie-indeling losse woonvoorziening:*

14	Tillift, volwassene en kind, verrijdbaar actief en passief
15A	Bad-, douche-, toilet- en transfervoorzieningen, volw. en kind tot € 500,00
15B	Bad-, douche-, toilet- en transfervoorzieningen, volw. en kind tot € 500,00
15C	Bad-, douche-, toilet- en transfervoorzieningen, volw. en kind vanaf € 500,00
15D	Bad-, douche-, toilet- en transfervoorzieningen, volw. en kind vanaf € 500,00

#### 4.4.7.2 Werkwijze traplift

In Oosterhout wordt de noodzaak om een woonvoorziening in de vorm van een traplift te verstrekken door de Wmo-consulent vastgesteld. Na de opdrachtverstrekking aan de gecontracteerde leverancier, neemt deze contact op met de cliënt en zorgt voor de plaatsing van de juiste traplift.

De traplift wordt gekocht maar blijft eigendom van de leverancier en de cliënt krijgt de traplift in bruikleen van de gemeente. Tussen cliënt en leverancier wordt een bruikleenovereenkomst afgesloten. Het onderhoud en service maken deel uit van het contract en worden jaarlijks vanuit de gemeente aan de leverancier vergoed op basis van een verzamelfactuur.

#### 4.4.7.3 Regeling met Thuisvester

In samenwerking met Thuisvester is een regeling voor eenvoudige woningaanpassingen getroffen. Uitgangspunten bij de totstandkoming van deze regeling zijn dat de aanpassing:

- aansluit bij de behoefte en wensen van onze cliënten; en
- accuraat en helder is; en
- voor beide organisaties een kostenbesparing oplevert; en
- in algemene zin bijdraagt aan het streven om burgers zoveel als mogelijk de eigen verantwoordelijkheid te laten nemen.

Als een inwoner van Oosterhout een Wmo-voorziening heeft en huurder van Thuisvester is, kunnen de onderstaande aanpassingen – zonder individuele aanvraag Wmo – door Thuisvester worden aangebracht.

Binnen de regeling vallen in ieder geval onderstaande aanpassingen waarvoor de kosten per aanpassing maximaal € 2.500,- (exclusief BTW) bedragen:

- Het verwijderen van drempels in de woning en deze vervangen door Slipsafe dorpels (indien sprake is van zichtbare beperkingen van beenfuncties zoals lopen, buigen etc.);
- Het vervangen van reeds eerder verstrekte voorzieningen, zoals douchezitjes, opklapbare beugels, afstandsbedieningen, drempelhulpen, spoelföhnbril, sanibroyeur;
- Vlonders op balkon (maximaal 1);
- Elektrische deurontgrendeling (geen deurdranger);
- Opklapbare en vaste beugels bij douche/toilet (eventueel met hulppoot) (geen wandbeugels);
- Trapspilbeugels/Revato kozijnhandgrepen op trapspil;
- Douchestoeltjes (al dan niet op statief);
- Ten behoeve van focuswoningen: vervangen van alle reeds eerder verstrekte voorzieningen;
- Ten behoeve van trapliften: het aanbrengen van een wandcontactdoos;
- Ten behoeve van scootmobielen: Oplaadpunten (elektra) en drempelhulpen, het verbreden van bergingsdeuren, afstandsbedieningen, het geschikt maken van elektrische deurdrangers voor gebruik afstandsbediening;
- Onderhoudskostenkosten plateauliften.

Het betreft hier een niet-limitatieve opsomming; met toestemming van beide partijen kunnen aanpassingen aan deze lijst worden toegevoegd. Deze afspraken worden regelmatig geëvalueerd en geactualiseerd.

Daarnaast kunnen ook de aanpassingen zoals hierboven genoemd, waarvoor de kosten per aanpassing tussen de € 2.500,- en maximaal € 7.500,- (exclusief BTW) bedragen, door Thuisvester worden uitgevoerd, maar dan dient een Wmo-consulent op basis van een offerte schriftelijk akkoord te geven voor de aanpassing.

Thuisvester ontvangt een vergoeding voor de intake, de administratie en de uitvoeringskosten. Deze vergoeding bedraagt 10% van de gerealiseerde aanpassingskosten. Controle op rechtmatige levering vindt plaats op kwartaalbasis door een kwaliteitsadviseur aan de hand van een kwartaaloverzicht en de betaling via een verzamelfactuur.

#### 4.4.8 Woningssanering

Van woningssanering is sprake als materiaal (zoals vloerbedekking) in de woning vervangen moet worden vanwege allergie, astma of chronische bronchitis (COPD). Een cliënt kan dan in aanmerking komen voor een financiële tegemoetkoming voor de woningssanering.

Een tegemoetkoming voor sanering is slechts mogelijk als een duidelijke diagnose is gesteld door een arts. De noodzaak tot het verstrekken van een vergoeding wordt mede in relatie tot levenspatroon en leefregels, woninginrichting en ventilatiemogelijkheden en -gedrag bepaald. Het college kan hierover advies vragen, eventueel met inschakeling van een gespecialiseerde long-verpleegkundige. Verwacht wordt dat de betrokkene zich in het vervolg bij de aanschaf van nieuwe materialen aan het programma van eisen voor de woninginrichting zal houden.

In de regel kan een vergoeding worden verstrekt als:

- de cliënt bij de aanschaf niet van tevoren had kunnen weten dat COPD zou ontstaan/verergeren;
- vervanging van het artikel medisch gezien op zeer korte termijn noodzakelijk is.

Geen vergoeding wordt verstrekt als:

- het treffen van een voorziening niet tot verbetering van de situatie van de cliënt leidt;
- de cliënt bij aanschaf van het artikel redelijkerwijs had kunnen weten dat hij overgevoelig op bepaalde stoffen zou reageren.

In het geval van een woningssanering wordt bij de vaststelling van de financiële vergoeding rekening gehouden met de reeds verlopen afschrijvingsperiode van een bepaald artikel.

Hierbij wordt de volgende staffel gebruikt:

Leeftijd	Afschrijving	Vergoeding
<2 jaar	0%	100%
2 - 4	25%	75%
4 - 6	50%	50%
6 - 8	75%	25%
>8	100%	0%

De Nibud-prijzengids geldt hierbij als richtlijn bij het beoordelen van de redelijkheid van de aankoopprijs van de te vervangen artikelen.

#### 4.4.9 Kosten van onderhoud, keuring en reparatie van aangebrachte aanpassingen

In die gevallen waarin er met gebruik van een pgb een woonvoorziening is verstrekt (bijvoorbeeld een traplift), kan de cliënt te maken krijgen met periodieke kosten voor onderhoud, keuring of reparatie.

Deze vallen tegenwoordig binnen het toegekende pgb.

Op basis van oude contracten zijn er nog enkele lopende voorzieningen waarbij onderhoud buiten het pgb valt. Deze kosten komen wel voor vergoeding in aanmerking. De cliënt dient hiervoor een nota van de kosten in.

#### 4.4.10 Huurderving

Het aanpassen van woningen brengt vaak hoge kosten met zich mee. De gemeente kan er daarom belang bij hebben om eenmaal aangepaste woningen blijvend beschikbaar te houden voor mensen met een beperking of probleem. Als een woning die vrij komt niet direct verhuurd kan worden aan een andere cliënt, omdat er op dat moment geen cliënt is voor wie de woning geschikt is, kan het verstandig

zijn om de betreffende woning toch beschikbaar te houden. Ter compensatie van de huurderiving kan het college aan de verhuurder een financiële tegemoetkoming verstrekken. Er wordt hierbij een termijn van maximaal een half jaar aangehouden.

#### **4.4.11 Tijdelijke huisvesting**

Als een cliënt tijdens het aanbrengen van de woonvoorziening niet in de woonruimte kan blijven wonen en daarom tijdelijk naar een andere woonruimte moet uitwijken, kan een financiële tegemoetkoming voor tijdelijke huisvesting worden verstrekt. Er wordt hierbij een termijn van maximaal drie maanden aangehouden. Bij berekening van de hoogte van de tegemoetkoming is de huurprijs van de andere woning het uitgangspunt.

Ook als de cliënt in verband met aanpassingen aan een woning waarnaar hij gaat verhuizen, de huidige woning langer moet aanhouden, kan voor maximaal drie maanden een financiële tegemoetkoming voor tijdelijke huisvesting worden verstrekt. Het gaat hierbij dan om een tegemoetkoming vanwege dubbele woonlasten. Bij de berekening van de hoogte geldt hier als uitgangspunt de huurprijs van huidige woning.

#### **4.4.12 Verhuiskosten**

Een financiële tegemoetkoming voor verhuiskosten kan in twee gevallen worden verstrekt:

- 1) Aan de burger die als gevolg van ziekte of een gebrek, dan wel chronische, psychische of psychosociale problematiek, geen normaal gebruik van zijn woning kan maken en deze beperking kan opgeheven worden door te verhuizen naar een voor hem wel geschikte of eenvoudig geschikt te maken woning.

De tegemoetkoming hoeft niet kostendekkend te zijn en betreft een vast bedrag van € 2.590,-.

De verhuizing dient uiterlijk binnen één jaar na de toewijzing te worden gerealiseerd. De financiële tegemoetkoming wordt uitgekeerd nadat de gemeente de nieuwe woonruimte als een voor cliënt geschikte woonruimte heeft aangemerkt én het huur-/koopcontract in afschrift is overgelegd.

Wanneer er binnen één jaar geen verhuizing heeft plaatsgevonden, komt de toezegging van de financiële tegemoetkoming voor verhuis- en inrichtingskosten automatisch te vervallen. Na verloop van dit jaar kan de cliënt een nieuw beroep op de voorziening doen. Er zal dan wel opnieuw moeten worden beoordeeld of verhuizing noodzakelijk is.

- 2) Aan de burger zonder beperkingen of probleem die op verzoek van het college een aangepaste woning vrij maakt ten gunste van een daartoe geïndiceerde cliënt.

Het betreft situaties waarbij de persoon voor wie de woning was aangepast, is verhuisd naar een Wlz-instelling of is overleden. Het betreft hier hetzelfde bedrag als voor de persoon met beperkingen, dus € 2.590,- en hoeft niet kostendekkend te zijn.

Géén financiële vergoeding voor de kosten van verhuizing en inrichting wordt verstrekt als:

- de cliënt voor het eerst zelfstandig gaat wonen;
- er sprake is van verandering van woning in verband met wijziging van leefsituatie (Denk daarbij aan situaties dat mensen moeten verhuizen, omdat het huis vanwege gezinsuitbreiding te klein of juist te groot wordt, bijvoorbeeld bij oudere mensen. Dergelijke situaties vallen onder de noemer 'normale wooncarrière'. Wel kan zo nodig de nieuwe, meer geschikte woning worden aangepast.);
- de cliënt verhuist naar een Wlz-instelling of een verzorgingshuis.

Een verhuizing die samen hangt met een levensfase (bijvoorbeeld ouder worden en kleiner en gelijkvloers willen gaan wonen) is voorzienbaar. Deze verhuizingen worden als algemeen gebruikelijk beschouwd en hiervoor heeft men geld kunnen reserveren. Hiervoor wordt geen verhuiskostenvergoeding verstrekt.

Als men ten gevolge van plotseling opgetreden beperkingen onvoorzien met een verhuizing wordt geconfronteerd, kan mogelijk wel een verhuiskostenvergoeding worden verstrekt.

#### **4.4.13 Inwoners met een Wlz-indicatie**

Inwoners met een Wlz-indicatie die zij thuis verzilveren, hebben op grond van een overgangsregeling tot 2020 nog recht op een woonvoorziening via de Wmo (artikel 8.6 a Wmo).

#### **4.4.14 Besteding in het buitenland**

Uitgangspunt is dat een woonvoorziening alleen binnen het Europese deel van Nederland kan worden besteed. Besteding in het buitenland is dus niet toegestaan.



Een losse woonvoorziening kan wel tijdelijk in het buitenland worden gebruikt. De cliënt kan dan alleen geen beroep doen op de service en onderhoud door de leverancier.

## **4.5 Begeleiding**

### **4.5.1 Omschrijving begeleiding**

In de begripsomschrijving in de wet staat dat het bij begeleiding gaat om activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven (artikel 1.1.1 Wmo 2015).

### **4.5.2 Wat is zelfredzaamheid?**

Zoals in hoofdstuk 1 ook staat omschreven, wordt onder zelfredzaamheid verstaan het in staat zijn tot het (uit)voeren van:

- de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen; en
- een gestructureerd huishouden.

Bij zelfredzaamheid in relatie tot de maatwerkvoorziening begeleiding gaat het om de lichamelijke, cognitieve en psychische mogelijkheden die de cliënt in staat stellen om binnen de persoonlijke levenssfeer te functioneren.

#### ***Wat zijn algemeen dagelijkse levensverrichtingen?***

Algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL) zijn de handelingen die mensen dagelijks in het gewone leven verrichten, met inbegrip van persoonlijke verzorging.

Voor de zelfredzaamheid van mensen zijn de volgende algemene dagelijkse levensverrichtingen van belang (TK 2013-2014, 33 841, nr. 3 p. 123):

- in en uit bed komen;
- aan- en uitkleden;
- bewegen;
- lopen;
- gaan zitten en weer opstaan;
- lichamelijke hygiëne (wassen);
- toiletbezoek;
- eten/drinken;
- medicijnen innemen;
- ontspanning;
- sociaal contact;
- schoonmaken van de woning

#### ***Wat is een gestructureerd huishouden?***

Het voeren van een gestructureerd huishouden omvat in ieder geval de zorg voor:

- het schoon en op orde houden van het huishouden; en
- het kunnen beschikken over schoon beddengoed en schone kleding.

### **4.5.3 Wat is participatie?**

Zoals in hoofdstuk 1 is benoemd wordt onder participatie verstaan de deelname aan het maatschappelijk verkeer.

#### ***Wat is deelname aan het maatschappelijk verkeer?***

Deelnemen aan het maatschappelijk verkeer wil zeggen dat iemand, ondanks zijn lichamelijke of geestelijke beperkingen, op gelijke voet met anderen in redelijke mate:

- mensen kan ontmoeten;
- contacten kan onderhouden;
- boodschappen kan doen;
- aan maatschappelijke activiteiten kan deelnemen; en
- zich kan verplaatsen.

In het kader van de Wmo 2007 heeft de CRvB geoordeeld dat het college een cliënt in staat moet stellen tot "**aanvaardbare maatschappelijke participatie**". Wat aanvaardbaar is moet per individuele situatie worden beoordeeld.

### **4.5.4 Het afwegingskader**

Begeleiding is gericht op:



- het begeleiden van de cliënt bij zijn *verslechterende* zelfredzaamheid en/of participatie; of
- het *stabiliseren* van de zelfredzaamheid en/of participatie van de cliënt; of
- het *verbeteren* van de zelfredzaamheid en/of participatie van de cliënt.

#### **Eigen kracht**

Bij de indicatiestelling wordt beoordeeld of de begeleiding gericht is op het overnemen van taken of op het aanleren van vaardigheden teneinde de zelfredzaamheid daadwerkelijk te vergroten. Indien de inwoner niet leerbaar is, zal er vaak sprake zijn van het overnemen van taken en heeft de begeleiding tot doel de situatie stabiel te houden of niet te laten verslechteren. Als een inwoner de vaardigheden mist om bepaalde taken en activiteiten zelfstandig uit te voeren en wel leerbaar is, dan dient de begeleiding gericht te zijn op het aanleren van de nodige vaardigheden. Alles wat de cliënt (op termijn) zelf kan, moet de cliënt (op termijn) ook zelfstandig doen. In die zin maakt de begeleiding zich (op termijn) overbodig.

#### **Sociaal netwerk en gebruikelijke hulp**

Ook voor begeleiding geldt dat we van inwoners verwachten dat zij naast het benutten van de eigen kracht indien nodig ook een beroep doen op het eigen sociale netwerk om zich te kunnen handhaven in het dagelijkse leven.

Van huisgenoten wordt in sommige situaties verwacht dat zij bepaalde taken van elkaar overnemen. Zo is het gebruikelijk dat huisgenoten de administratie of de schoonmaakwerkzaamheden van elkaar overnemen als iemand dit vanwege beperkingen niet meer kan. Dit noemen we gebruikelijke hulp (zie ook 1.2.1). Om te bepalen wat wel en niet onder gebruikelijke hulp valt, maken we gebruik van het CIZ protocol gebruikelijke zorg in combinatie met de CIZ Indicatiewijzer (bijlage 4 en 5).

#### **Algemene en voorliggende voorzieningen**

In relatie tot begeleiding zijn er tal van algemene voorzieningen en voorliggende voorzieningen te benoemen. In paragraaf 4.5.5 worden deze zo veel mogelijk concreet benoemd en toegelicht, steeds in de context van een van de vijf resultaatgebieden die we binnen begeleiding onderscheiden.

#### **Goedkoopst adequaat**

Indien er na zorgvuldig onderzoek in een concreet geval meerdere voorzieningen afdoende ondersteuning bieden, bieden we de goedkoopst adequate voorziening aan als passende maatwerkvoorziening. Hierbij geldt het principe dat de begeleiding zo dichtbij mogelijk wordt geleverd, het liefst binnen de eigen woonomgeving.

### **4.5.5 Resultaatgebieden**

Begeleiding omvat een groot scala aan activiteiten die gericht zijn op het bevorderen, behouden of compenseren van zelfredzaamheid en participatie. De te verrichten activiteiten hebben als doel dat de cliënt regie en structuur krijgt en houdt in het dagelijks leven. De activiteiten vallen binnen de volgende resultaatgebieden: 1) sociaal en persoonlijk functioneren, 2) financiën en administratie op orde, 3) zelfzorg en gezondheid, 4) regie bij het voeren van een huishouden, 5) hebben van een zinvolle dagbesteding en 6) ontlasten van een mantelzorger.

<p><b>1. Sociaal en persoonlijk functioneren</b></p> <p>Deze begeleiding is gericht op het sociaal en persoonlijk functioneren in dagelijkse leefsituaties en het hebben van een gezond sociaal netwerk.</p> <p>Doelen die binnen dit resultaatgebied passen zijn o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de inwoner heeft een gezond sociaal netwerk en vervult daarbinnen een passende sociale rol;</li> <li>• de inwoner is in staat een beroep te doen op personen in zijn/haar sociaal netwerk;</li> <li>• de inwoner kan eigen problematiek in relatie tot sociaal netwerk hanteren;</li> <li>• de inwoner heeft het vermogen tot sociaal functioneren in de dagelijkse leefsituaties, zoals thuis, in relatie met familie en andere sociale contacten;</li> <li>• de inwoner is in staat oplossingsgericht en situatie adequaat te handelen.</li> </ul> <p>De begeleidingsactiviteiten die binnen dit resultaatgebied passen zijn o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ondersteuning bij het versterken en vergroten van het sociaal netwerk;</li> <li>• ondersteuning bij het aanleren van nieuwe sociale vaardigheden;</li> <li>• oefenen van sociale situaties in de praktijk;</li> <li>• vergroten van het zelfvertrouwen;</li> <li>• gesprekken voeren rondom psychische gezondheid (bijvoorbeeld psychiatrisch ziektebeeld / psycho educatie of rouwverwerking);</li> </ul>
---



- mogelijkheid bieden tot het ventileren middels gesprekken (gericht op normaliseren en voorkomen van escalaties);
- reflecteren op het sociaal handelen.

#### **Let op (1): snijvlak begeleiding en behandeling**

Dit resultaatgebied kan het domein van behandeling en therapie (geestelijk gezondheid) op grond van de Zorgverzekeringswet raken. Indicatiesteller en aanbieder dienen hier alert op te zijn. Indicatiesteller en zorgaanbieder dienen proactief de POH Ggz en eventuele behandelaars te benaderen om zorg en ondersteuning uit de verschillende domeinen goed op elkaar af te stemmen.

Behandeling / therapie wordt geboden op grond van de Zorgverzekeringswet. Vaak gebeurt verwijzing via een huisarts. Behandeling kan worden geboden door bijvoorbeeld: psycholoog of specialist ouderen geneeskunde. Behandeling is gericht op: het verbeteren van de aandoening / stoornis / beperking, het aanleren van nieuwe vaardigheden of gedrag of nadere functionele diagnostiek.

Alvorens begeleiding te verstrekken, is het van belang dat wordt onderzocht wat de mogelijkheden van behandeling zijn. Begeleiding kan worden ingezet om de tijdens behandeling geleerde vaardigheden te oefenen of in te slijten. Begeleiding kan ook worden ingezet om tijdelijk een taak over te nemen totdat deze tijdens behandeling is aangeleerd.

**Bovenstaande maakt duidelijk dat er altijd een goede afstemming tussen behandelaar en begeleider nodig is.**

#### **Let op (2): het vrij toegankelijke voorliggende veld**

Voordat er een indicatie wordt afgegeven voor dit resultaatgebied zal samen met de inwoner gekeken worden welke mogelijkheden er zijn binnen het (vrij toegankelijk) voorliggend veld. Concrete voorbeelden hiervan zijn:

- POH GGz (in de huisartsenpraktijk);
- Algemeen maatschappelijk werk (Surplus Welzijn), ook online via <https://hulponline.surpluswelzijn.nl>;
- Informele zorg (Surplus Welzijn), bijvoorbeeld Vriendendienst (deze dienst brengt mensen met een psychiatrische achtergrond in contact met vrijwilligers om samen iets te ondernemen);
- OosterhoutvoorElkaar (Surplus Welzijn);
- Cursussen, trainingen en themabijeenkomsten van MEE;
- Workshops en lotgenotenbijeenkomsten op het gebied van depressie, rouw en eenzaamheidsgeorganiseerd door Indigo;
- Kortdurende ondersteuning voor mensen met een beperking (vorm van maatschappelijk werk van MEE);
- Inloop Autopia (Surplus Welzijn);
- De Aanloop van de Ggz.

## **2. Financiën en administratie op orde**

Problematiek vanuit andere resultaat-/leefgebieden kan tot gevolg hebben dat er problemen ontstaan op het gebied van financiën en administratie. Voor de effectiviteit van geboden begeleiding die ingezet wordt vanuit de andere resultaatgebieden, is het cruciaal dat er rust komt op het vlak van financiën. De activiteiten binnen dit resultaatgebied worden tijdelijk ingezet en zijn erop gericht deze rust te creëren (stabiliseren en toeleiden).

Doelen die binnen dit resultaatgebied passen zijn o.a.:

- de inwoner kan omgaan met geld en heeft een gezond bestedingspatroon;
- de inwoner heeft overzicht van zijn financiële situatie (inkomsten en uitgaven);
- de inwoner heeft zijn administratie op orde;
- de inwoner betaalt tijdig de rekeningen;
- de inwoner is bij schuldenproblematiek in staat om dit kenbaar te maken en hulp te vragen.

De begeleidingsactiviteiten die binnen dit resultaatgebied passen zijn o.a.:

- voorbereiden van contact / gesprekken met officiële instanties;
- post doornemen en ondersteunen in tekstbegrip;
- ondersteuning in het leren budgetteren;
- koopgedrag bespreken en ondersteunen in het beheersbaar houden hiervan in de praktijk.

#### **Let op (1): snijvlak schuldhulpverlening**



Dit resultaatgebied raakt het domein schuldhulpverlening. Voor inwoners waarbij de schulden boven het hoofd zijn gegroeid, kan gemeentelijke schuldhulpverlening een oplossing bieden (bijvoorbeeld schuldsanering of schuldbemiddeling). Inwoners vragen gemeentelijke schuldhulpverlening in Oosterhout aan bij het Budget Advies Centrum. Indicatiesteller en begeleider hebben een signalerende functie als het gaat om schuldenproblematiek en handelen hierin proactief. Dit betekent dat zij signalen bespreekbaar maken met de cliënt en samen de benodigde ondersteuning organiseren om de schulden aan te pakken.

**Let op (2): het vrij toegankelijke voorliggende veld**

Voordat er een indicatie wordt afgegeven voor dit resultaatgebied zal samen met de inwoner gekeken worden welke mogelijkheden er zijn binnen het (vrij toegankelijke) voorliggend veld. Concrete voorbeelden hiervan zijn:

- vrijblijvend advies bij het Budget Advies Centrum;
- [www.schuldendebaas.nl](http://www.schuldendebaas.nl);
- burgeradviseurs (Surplus Welzijn);
- budgetcoaches (Surplus Welzijn);
- budgetteringscursussen: Grip op je Knip en Uitkomen met je inkomen (Surplus Welzijn) en Smart met Geld (MEE Plus);
- vrij toegankelijke (digitaliserings)cursussen bij Theek 5 (zoals 'werken met de E-overheid', Klik en Tik) en het Digitaalhuis.

Als blijkt dat door (meervoudige) problematiek vanuit andere resultaat-/leefgebieden de stap voor de cliënt richting bovengenoemde voorzieningen nog niet zelfstandig gezet kan worden, dan kan een indicatie voor Financiën en administratie op orde worden afgegeven.

**3. Zelfzorg en gezondheid**

Deze begeleiding is gericht op het kunnen uitvoeren en plannen van handelingen op het gebied van zelfverzorging, medicatie, en algemene dagelijkse levensbehoeften.

Doelen die binnen dit resultaatgebied passen zijn o.a.:

- de inwoner is in staat zichzelf te verzorgen;
- de inwoner draagt schone kleding;
- de inwoner neemt de medicatie op tijd in;
- de inwoner komt afspraken met zorgprofessionals na;
- de inwoner is trouw aan behandeling;
- de inwoner heeft een gezond voedingspatroon;
- de inwoner heeft een evenwichtig dag- en nachtritme;
- inwoner brengt structuur aan en voert regie over de dagelijkse bezigheden, regelt zelf en neemt besluiten, plant en voert taken uit;
- inwoner kan met zijn beperkingen omgaan;
- inwoner maakt gebruik van het eigen probleemoplossend vermogen.

De begeleidingsactiviteiten die binnen dit resultaatgebied passen zijn o.a.:

- aansturing bij ADL;
- oefenen (ADL) vaardigheden;
- toezicht bij medicatie;
- toezicht op evenwichtig dag- en nachtritme;
- toezicht op (gezond) voedingspatroon.

**Let op (1): snijvlak persoonlijke verzorging en verpleging**

Dit resultaatgebied kan het domein van persoonlijke verzorging en verpleging raken, hetgeen de wijkverpleegkundige biedt op grond van de Zorgverzekeringswet. Indicatiesteller, cliënt en aanbieder dienen hier alert op te zijn. Indicatiesteller en zorgaanbieder dienen proactief de wijkverpleegkundige te benaderen om zorg en ondersteuning uit de verschillende domeinen goed op elkaar af te stemmen.

Persoonlijke verzorging is *assistentie* bij de dagelijkse levensverrichtingen (ADL) zoals het aankleden en uitkleden, het wassen en douchen en de verzorging van de huid. Bij begeleiding gaat het om het bevorderen, behouden of compenseren van de zelfredzaamheid. Het kan zijn dat de cliënt moet worden gestimuleerd om activiteiten op het gebied van persoonlijke verzorging *zelf* uit te voeren. Als het bijvoorbeeld gaat om plannen en aansporen waarbij de zorgaanbieder tijdens het uitvoeren van de persoonlijke verzorging niet aanwezig hoeft te zijn, dan is sprake van begeleiding. Als de hulpverlener op dat moment er wel de hele tijd bij moet zijn, gaat het om persoonlijke verzorging.



**Toezicht en aanreiken (medicatie en/of voeding) kan onder de Wmo vallen maar altijd eerst overleg met wijkverpleegkundige.**

**Let op (2): in geval van (beginnende) dementie**

In het geval van dementie is afstemming met de casemanager dementie noodzakelijk. De casemanager geeft sociale en emotionele begeleiding aan patiënten en mantelzorgers en zijn een spin in het web bij het regelen van (extra) hulp. De casemanager dementie biedt ondersteuning op grond van de Zorgverzekeringswet. Deze zorg wordt vergoed vanuit de basisverzekering.

**Let op (3): het vrij toegankelijke voorliggende veld**

Voordat er een indicatie wordt afgegeven voor dit resultaatgebied zal samen met de inwoner gekeken worden welke mogelijkheden er zijn binnen het (vrij toegankelijk) voorliggend veld. Concrete voorbeelden hiervan zijn:

- POH Ouderen (in de huisartsenpraktijk);
- cursussen, trainingen en themabijeenkomsten van MEE;
- kortdurende ondersteuning voor mensen met een beperking (vorm van maatschappelijk werk van MEE);
- Buddyzorg: gericht op verwerking van de impact van een langdurige, chronische of levensbedreigende ziekte, en op vooruitkijken en het vinden van nieuwe mogelijkheden in het leven (Surplus Welzijn).
- Inloophuis Poppy's: biedt een ontmoetingsplaats voor mensen die geraakt zijn door kanker en hun naasten. Er worden activiteiten georganiseerd.

**4. Regie bij het voeren van een huishouden**

Deze begeleiding is gericht op het kunnen plannen en structureren van belangrijke taken in het huishouden.

Doelen die binnen dit resultaatgebied passen zijn o.a.:

- de inwoner heeft inzicht in de huishoudelijke taken die uitgevoerd moeten worden;
- de inwoner kan prioritering aanbrengen bij het uitvoeren van de belangrijke huishoudelijke taken;
- de inwoner heeft structuur bij het voeren van een huishouden.

De begeleidingsactiviteiten die binnen dit resultaatgebied passen zijn o.a.:

- helpen met het maken van een overzicht van de dagelijks / wekelijks terugkerende huishoudelijke taken;
- aanleren en oefenen van vaardigheden rondom het huishouden (koken, wassen, boodschappen doen, et cetera);
- stimuleren opruimen en schoonmaken (huis en tuin);
- problematiek (bijvoorbeeld verzamelwoede) bespreken en beheersbaar houden.

**Let op (1): snijvlak Hulp bij het Huishouden 2 (HbH2)**

Dit resultaatgebied raakt het resultaatgebied van HbH2. Indicatiesteller zal op basis van de situatie en hulpbehoefte van de cliënt de afweging moeten maken welke van de twee maatwerkvoorzieningen het meest passend is.

Bij Hbh1 gaat het om het overnemen van huishoudelijke taken. Bij Hbh2 gaat het om het overnemen van huishoudelijke taken in combinatie met het overnemen van de organisatie van deze taken. Bij HbH2 is de zorgverlener aanwezig tijdens het uitvoeren van de huishoudelijke taken om (al dan niet samen met de cliënt en eventuele andere leden van het huishouden / huisgenoten) schoonmaakwerkzaamheden te verrichten.

Bij begeleiding ligt de nadruk op ondersteuning bij de regie/structuur van het huishouden, gericht op het plannen, stimuleren en voorbespreken van de huishoudelijke taken, waarna de cliënt deze zelf uitvoert.

**Let op (2): het vrij toegankelijke voorliggende veld**

- klussendienst: vrijwilligers doen kleine klusjes in en om het huis die u niet (meer) zelf kunt doen. De klussendienst hangt graag je gordijnen op, repareert je lekkende kraan of sluit je apparatuur aan;
- maaltijdservice van Menu Surplus;



- vrijwillige thuishulp: biedt structurele, maar ook incidentele, tijdelijke hulp en ondersteuning, voor bijvoorbeeld samen boodschappen doen.

##### **5. Dagbesteding, het hebben van een zinvolle dag invulling**

Deze begeleiding is gericht op het hebben van een dagelijkse en wekelijkse structuur waarbij het behouden en/of ontwikkelen van vaardigheden centraal staat.

Doelen die binnen dit resultaatgebied passen zijn o.a.:

- de inwoner heeft een zinvolle dagbesteding, gericht op behoud of ontwikkeling van vaardigheden;
- de inwoner heeft een evenwichtig dag-nacht ritme en een wekelijkse structuur.

De begeleidingsactiviteiten die binnen dit resultaatgebied passen zijn o.a.:

- **het aanbieden van activiteiten op een dagbestedingslocatie (groep)**

Het aanbieden hiervan dient twee doelen. In de eerste plaats biedt het mensen structuur in dag en week en biedt het sociale contacten en bezigheden. Voor mensen onder de pensioengerechtigde leeftijd is het bovendien de bedoeling dat het hen zoveel mogelijk in een situatie brengt die te vergelijken is met de werkomgeving van niet-beperkte mensen. Het tweede doel van dagbesteding is ontlasting van mantelzorgers. Door mensen met een beperking delen van de dag buitenshuis op te vangen, is het voor mantelzorgers vol te houden om de rest van de tijd de vaak zware zorglast te dragen.

Op de dagbestedingslocatie moeten de activiteiten aan de volgende vereisten voldoen:

- programmatisch (met een vast dag en/of weekprogramma);
- methodisch (een methode voor werken met de doelgroep als basis);
- gericht op het structureren van de dag en het oefenen van vaardigheden die indien de cliënt leerbaar is bedoeld zijn om de zelfredzaamheid te bevorderen.

Uit bovenstaande volgt dat het moet gaan om een structurele tijdsbesteding met een welomschreven doel waarbij de cliënt actief wordt betrokken en die hem zingeving verleent.

Het is nadrukkelijk anders dan welzijnsactiviteiten; ook al bevatten welzijnsactiviteiten wel elementen die in dagbesteding voorkomen. Voor veel inwoners zal deelname aan activiteiten in bijvoorbeeld een inloophuis of een buurthuis voldoende zijn om structuur te bieden aan de dag en medemensen te ontmoeten. Alleen voor inwoners die door hun beperkingen (cognitieve, ernstig fysieke of gedragsproblematiek) hier onvoldoende houvast aan hebben en een meer gestructureerde (en veilige) omgeving nodig hebben om capaciteiten/vaardigheden te verbeteren of te behouden en/of om gedragsproblemen te reguleren, is dagbesteding een meer passende voorziening.

- **het aanbieden op 1-op-1 ondersteuning (individueel)**

Is de ondersteuningsbehoefte gelegen in het bijvoorbeeld een of meerdere keren per week bieden van hulp bij het doornemen van de dag- of weekstructuur en de zorgbehoefte is niet gelegen in het daadwerkelijk bieden van structuur in de dag/week, dan is 1-op-1 begeleiding de meer aangewezen vorm.

Activiteiten die hieronder kunnen vallen:

- helpen met het komen tot een dag-/weekplanning;
- hulp bij het omgaan met onverwachte gebeurtenissen die de dagelijkse structuur doorbreken.

Het is aan de zorgaanbieder om samen met de cliënt (en zijn eventuele netwerk) te bepalen welke individuele en of dagbestedingsactiviteiten er nodig zijn. Dit leggen zij vast in het ondersteuningsplan.

##### **Let op (1): Snijvlak Participatiewet**

Indien binnen dit resultaatgebied gekeken wordt naar activiteiten op een dagbestedingslocatie en de inwoner ontvangt een uitkering op grond van de Participatiewet, dan zal de indicatiesteller afstemming zoeken met de cliëntmanager Werk en Inkomen. De Participatiewet biedt namelijk mogelijkheden tot het volgen van trajecten gericht op (arbeids)re-integratie en participatie in de vorm van dagbesteding of met dagbesteding als belangrijk component.

##### **Let op (2): het vrij toegankelijke voorliggende veld**



Voordat er een indicatie wordt afgegeven voor dit resultaatgebied zal samen met de inwoner gekeken worden welke mogelijkheden er zijn binnen het (vrij toegankelijk) voorliggend veld. Concrete voorbeelden hiervan zijn:

- Activiteiten in de drie activiteitencentra en de dorpshuizen (zoals Zin in Atelier, Alzheimercafé);
- Floralia park;
- De Buurtkamer;
- Inloop De Pastorie;
- Aanloop Ggz;
- Beweegaam.

#### **6. Respijtzorg, mantelzorg mogelijk maken**

Respijtzorg is gericht op het logeren in een instelling indien er een noodzaak is voor ontlasting van de mantelzorger en de cliënt is aangewezen op permanent toezicht. Deze begeleiding is gericht op het mogelijk maken en volhouden van mantelzorg.

Doel binnen dit resultaatgebied:

- de mantelzorger is niet overbelast.

#### **Let op (1): planbaar of spoedsituatie?**

Planbaar:

Is de reden van de behoefte aan een tijdelijk bed in een instelling planbaar? Dan dient een logeerbed geregeld te worden vanuit de Wmo en is er sprake van respijtzorg. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een partner/mantelzorger die een week op vakantie gaat of weet dat hij/zij binnenkort geopereerd zal moeten worden. Hier is sprake van planbaarheid, dus vat dit onder de Wmo.

Spoedsituatie:

Is er sprake van een spoedsituatie? Dan dient de huisarts het bed in de instelling te regelen. Denk bijvoorbeeld aan een partner/mantelzorger die vanwege directe (medische redenen) niet meer in staat is om de mantelzorgtaken uit te voeren, bijvoorbeeld doordat de mantelzorger zelf in het ziekenhuis ligt, etc.

#### **Let op (2): snijvlak Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw)**

In het kader van de Wlz en de Zvw bestaand soortgelijke voorzieningen, respectievelijk logeeropvang en kortdurend eerstelijnsverblijf. Voor meer informatie in het algemeen over het snijvlak Wmo, Wlz en Zvw zie hoofdstuk 1 (paragraaf 1.4.1).

#### **Let op (3): het vrij toegankelijke voorliggende veld**

- [handeninhuis.nl](http://handeninhuis.nl)
- mantelzorgondersteuning: ondersteuning van mantelzorgers met informatie, advies, voorlichting, (praktische) ondersteuning, begeleiding en deskundigheidsbevordering. (Surplus Welzijn)
- ontmoetingsplek Dementie, elke dinsdag- en donderdagochtend van 10.00-12.00 uur, activiteitencentrum De Slotjes
- Alzheimercafé, elke laatste maandag van de maand, inloop vanaf 19.00 uur, activiteitencentrum De Slotjes
- Open koffie voor mantelzorgers: elke tweede dinsdag van de maand van 14.00-16.00 uur, activiteitencentrum De Slotjes
- mantelzorgcoach: een specifiek opgeleide vrijwilliger ondersteunt de mantelzorger bijvoorbeeld bij papier- en regelwerk. (Surplus Welzijn)

#### **4.5.6 Klassen**

De intensiteit / de mate van inzet van begeleiding is ingedeeld in vier klassen: Waakvlam, Licht, Midden en Zwaar. De intensiteit hangt af van de individuele omstandigheden van de cliënt: zijn hulpvraag, mogelijkheden, beperkingen, (multi)problematiek, sociaal netwerk, mantelzorg en de mate van (professionele) ondersteuning en zorg dat vanuit het voorliggende veld en andere domeinen wordt ingezet.

De hoeveelheid begeleiding wordt uitgedrukt in eenheden.

- 1 uur begeleiding individueel = 1 eenheid
- 1 dagdeel begeleiding groep = 1 eenheid



- 1 etmaal kortdurend verblijf = 3 eenheden

### **Klasse Waakvlam**

*Laagfrequent, niet (per se) structureel, bij behoefte ook beschikbaar op aangeven van cliënt zelf.*

In de klasse Waakvlam vallen cliënten die geen structurele begeleiding ontvangen en waarbij de zorgaanbieder door het onderhouden van het contact met cliënt een vinger aan de pols houdt en een preventieve signaleringsfunctie heeft. Voor de cliënt en het sociaal netwerk is duidelijk waar men terecht kan bij risico op terugval.

De Waakvlam kan onder andere als een vorm van nazorg worden ingezet. Dit kan bijvoorbeeld bij cliënten waar tegen het aflopen van een indicatie stappen zijn gemaakt richting zelfredzaamheid en/of participatie, waardoor de huidige inzet niet meer structureel nodig is. Er is echter nog onvoldoende vertrouwen (bij indicatiesteller, zorgaanbieder en/of cliënt) om de ondersteuning compleet weg te laten vallen. Waakvlam kan dan worden ingezet zodat eventuele eerste tekenen van terugval vroegtijdig worden gesignaleerd.

### **Klasse Licht**

*Frequente en structurele contactmomenten*

*Richtlijn: 0 tot en met 4 eenheden per week*

*Binnen deze bandbreedte kan de intensiteit en inzet dus per cliënt en in de tijd fluctueren.*

De inwoners die vallen in trede licht wonen veelal zelfstandig en redden zich, maar kunnen daarbij wel een steuntje in de rug gebruiken. Enig toezicht op en het stimuleren van het zelf uitvoeren van taken en activiteiten is nodig. Het gaat daarbij vooral om ondersteuning in de zin van: "Doe je dit?", "Heb je daaraan gedacht?", "Hoe is het met...?", "Is het gisteren nog gelukt met je afspraak?". De ondersteuning kan gericht zijn op het oefenen van vaardigheden en/of handelingen. De ondersteuning is vaak enkelvoudig (gericht op structuur/regievoering of praktische vaardigheden) en de contactmomenten in de week zijn beperkt. Gedurende de begeleiding wordt gericht gewerkt aan ontwikkeling dan wel stabilisatie van de situatie van de inwoner.

Ook inwoners met zwaardere problematiek, maar met voldoende steun vanuit bijvoorbeeld het sociaal netwerk, kunnen onder deze trede vallen. De ondersteuning kan dan ook als doel hebben het steunsysteem van de inwoner te ontlasten en het netwerk van de inwoner te vergroten. Doordat het netwerk van de inwoner door de inzet van begeleiding wordt ontlast, worden gezinsleden, huisgenoten of mantelzorgers langer in staat gesteld om de ondersteuning vol te houden.

Binnen klasse Licht komt de inwoner in aanmerking voor maximaal 1 etmaal per week als het gaat om kortdurend verblijf.

### **Klasse Midden**

*Frequente en structurele contactmomenten*

*Richtlijn: >4 tot en met 10 eenheden per week*

*Binnen deze bandbreedte kan de intensiteit en inzet dus per cliënt en in de tijd fluctueren.*

De inwoners die in deze trede vallen kunnen een stevig steuntje in de rug gebruiken om zelfstandig te kunnen wonen. Veel toezicht en aansturing is noodzakelijk. Het helpen bij het (zelf) uitvoeren van taken en activiteiten is nodig. Ze hebben hun leven iets minder goed op de rails en zijn minder zelfstandig. Vaak is er sprake van een complexe situatie met niet alleen de behoefte aan ondersteuning en coaching maar ook aan het (tijdelijk) overnemen van bepaalde taken en verantwoordelijkheden. De inwoners die intensieve begeleiding nodig hebben om (sociale) vaardigheden onder de knie te krijgen en ruimte hebben om zich zelf daarbij te ontwikkelen, worden in deze trede ook ondersteund. Ondersteuning is vaak enkelvoudig (gericht op structuur/regievoering óf praktische vaardigheden) en er zijn meerdere contactmomenten per week met eventueel een wisselende intensiteit.

Voor de inwoners waarbij sprake is van een psychogeriatrische of somatische aandoening ligt het accent niet op het steuntje in de rug voor de inwoner maar op het controlemoment van de inwoner en de mantelzorgondersteuning voor zijn mantelzorger.

Indien dagbesteding onderdeel uitmaakt van de ondersteuning dan is er veelal sprake van matige tot ernstige beperkingen die het deelnemen aan reguliere activiteiten voor invulling van de dag (werk/school of vrijetijdsbesteding) belemmeren. Inwoners hebben veelal behoefte aan een omgeving waarin volgens vaste afspraken wordt gewerkt aan ontwikkeling of aan stabilisatie van de problematiek.





Binnen klasse Midden komt de inwoner in aanmerking voor maximaal 3 etmalen per week als het gaat om kortdurend verblijf.

#### **Klasse Zwaar**

*Hoogfrequent en intensieve contactmomenten*

*Rinchtlijn : >10 eenheden per week*

Trede zwaar is aan de orde als wekelijkse ondersteuning niet meer passend is en er bijna dagelijkse ondersteuning nodig is. Voor de inwoners die zowel op het gebied van structuur/regievoering als op het gebied van praktische vaardigheden/ handelingen intensieve ondersteuning nodig hebben, is begeleiding vanuit trede zwaar passend. Het (deels en/of tijdelijk) overnemen van taken en/ of continu bieden van ondersteuning en/ of toezicht houden kan aan de orde zijn. Dit omdat de inwoner bijvoorbeeld geen of onvoldoende regievermogen heeft. De begeleiding kan er tevens op gericht zijn de inwoner te activeren en te prikkelen. Indien de inwoner leerbaar is dan is de ondersteuning gericht op het toezien dat de inwoner het voornemen heeft om de juiste acties uit te voeren en dat de inwoner ze daadwerkelijk uitvoert. Bij deze trede zal er veelal sprake zijn van één op één begeleiding.

Voor de toekenning van dagbesteding in trede zwaar dient er sprake te zijn van matige tot ernstige beperkingen die het deelnemen aan reguliere activiteiten voor invulling van de dag (werk/school of vrije tijdsbesteding) belemmeren. Het doel kan zijn om structuur en veiligheid te bieden waardoor ontregeling van de situatie van de inwoner wordt voorkomen. Voor anderen kan het de opstap zijn naar doorontwikkeling van arbeidsmatige vaardigheden door middel van een intensief traject.

#### **4.5.7 Keuzevrijheid cliënt**

De medewerker van het Sociaal Wijkteam indiceert en de gemeente geeft een beschikking af voor de cliënt. In de beschikking staan opgenomen: resultaatgebied(en), een bepaalde intensiteit / klasse (Waakvlam, Licht, Midden of Zwaar) en de looptijd van de indicatie. Cliënt kiest vervolgens zelf (in lijn met het principe goedkoopst adequaat) een zorgaanbieder (al dan niet gecontracteerd). Uiteraard kan de cliënt ondersteuning krijgen bij zijn keuze, bijvoorbeeld door een onafhankelijk cliëntondersteuner. Nadat de cliënt zijn keuze heeft gemaakt, volgt een warme overdracht in de driehoek medewerker SWT, cliënt en zorgaanbieder.

#### **4.5.8 Ondersteuningsplan**

Zorgaanbieder gaat samen met de cliënt (en zijn eventuele netwerk) na aan welke concrete doelen (SMART) binnen de geïndiceerde resultaatgebieden gewerkt gaat worden. Ook bepalen zij samen welke activiteiten in welke frequentie daarbij passen. Dit alles legt de zorgaanbieder vast in een ondersteuningsplan welke gedeeld wordt met de gemeente.

#### **4.5.9 Afwijkende omstandigheden**

Indien de zorgaanbieder van mening is dat de gewenste begeleiding niet geboden kan worden binnen de geïndiceerde trede/klasse, dan is het de verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder om dit aan te geven en te onderbouwen in een ondersteuningsplan. In dit ondersteuningsplan is een onderbouwing opgenomen die gebaseerd is op de intensiteit van de benodigde begeleiding en waarin deze afwijkt van de mogelijkheid om het binnen de geïndiceerde trede te bieden aan de inwoner.

Voor gangbare begeleiding wordt uitgegaan van de inzet van deskundige medewerkers die een loon ontvangen conform de CAO Gehandicaptenzorg, CAO Verpleeg-, Verzorgingshuizen en Thuiszorg of cao GGz. Als gemiddelde groeps grootte voor begeleiding groep wordt 5 of meer als gangbaar gezien.

Bij afwijkend kan gedacht worden aan het begeleiden in zeer kleine groepen of de inzet van hoger gekwalificeerd personeel (met een andere cao of in een hoge schaal) waardoor de kosten voor de levering van die begeleiding hoger zijn dan de middelen die aan de categorieën zijn gekoppeld. De onderbouwing dient gegeven te worden door de zorgaanbieder en wordt vastgelegd in het ondersteuningsplan dat samen met de inwoner is opgesteld.

#### **4.5.10 Vervoer**

Naast de indicatie Waakvlam, Licht, Midden of Zwaar kan indien nodig ook een vervoersindicatie worden afgegeven.

Uitgangspunten voor het afgeven van een indicatie voor vervoer zijn:

- Vervoer is noodzakelijk en kan niet opgelost worden in het eigen sociale netwerk van de cliënt of met een algemene vervoersvoorziening;



- Indien de cliënt tegelijkertijd met de begeleiding ook behandeling op grond van de zorgverzekeringswet krijgt, en voor het vervoer van en naar de locatie op grond van zijn zorgverzekering een reiskostenvergoeding ontvangt, wordt dit gelijk gesteld aan een oplossing in het eigen sociaal netwerk;
- Indien blijkt dat noodzakelijk vervoer niet in het eigen sociale netwerk opgelost kan worden, organiseert de zorgaanbieder het vervoer. Een Aanbieder kan een cliënt niet weigeren op grond van het feit dat voor de betreffende cliënt georganiseerd vervoer noodzakelijk is;
- De zorgaanbieder biedt de ondersteuning in principe aan op de voor de cliënt dichtstbijzijnde geschikte, beschikbare locatie;
- Indien de cliënt kiest voor een locatie verder weg, dan zijn de (extra) kosten voor rekening van de cliënt. Het is niet toegestaan om extra kosten bij de cliënt in rekening te brengen voor vervoer van en naar de dichtstbijzijnde locatie;
- Conform het contract voor de deeltaxi kan voor vervoer van en naar de locatie waar de ondersteuning wordt geleverd, geen gebruik worden gemaakt van de deeltaxi.
- Indien tijdens de duur van de indicatie een andere vervoersoplossing gevonden wordt (bijvoorbeeld meerijden met andere cliënten of een OV-training) dient de zorgaanbieder of cliënt dit te melden bij het SWT. De indicatie voor vervoer en vervoersplicht komen dan te vervallen.

#### **4.5.11 Begeleiding: specialistische ondersteuning**

Gemeenten zijn vanaf 1 januari 2015 ook verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen met een zintuiglijke beperking (visueel, auditief). Van de totale groep mensen met een zintuiglijke beperking heeft een gering aantal cliënten behoefte aan specialistische begeleiding. Deze behoefte is er omdat deze mensen vaak, naast de zintuiglijke beperking, te maken hebben andere (vaak verstandelijke en/of psychiatrische) beperkingen. Reguliere begeleiding is voor deze mensen niet voldoende, waardoor het vaak nodig is om specialistische begeleiding in te zetten. Het gaat hier om mensen die vroegdoof zijn (laat- en plotsdoven vallen onder de Zorgverzekeringswet. Hun begeleiding valt onder behandeling), visueel beperkt zijn of doofblind zijn.

##### *Gering aantal aanbieders die specialistische ondersteuning kunnen bieden*

De specialistische begeleiding moet worden ingezet door zorgaanbieders die gespecialiseerd zijn in het werken voor en met mensen met een zintuiglijke beperking. Er is in Nederland slechts een gering aantal zorgaanbieders dat deze specialistische begeleiding kan bieden. Voor onze regio zijn dit de volgende landelijk opererende aanbieders:

<b>Ondersteuning vroegdoven</b>	Kentalis, GGMD, Noorderbrug en Gelderhorst (alleen dagactiviteiten)
<b>Ondersteuning visueel</b>	Bartimeus, Robbert Coppes Stichting, Visio
<b>Ondersteuning doofblinden</b>	Kalorama, Kentalis, GGMD

Om de continuïteit van ondersteuning te kunnen borgen hebben het Ministerie van VWS en de VNG besloten tot landelijke inkoop van de specialistische begeleiding voor deze doelgroep. VNG heeft raamovereenkomsten met landelijk opererende aanbieders van specialistische begeleiding afgesloten. In deze raamovereenkomsten, die een looptijd van in principe drie jaar hebben, zijn landelijke afspraken met deze aanbieders gemaakt.

Gemeenten kunnen gebruik maken van deze landelijke afspraken door inwoners naar één van de landelijk gecontracteerde aanbieders toe te leiden. Als de gemeente hierbij verwijst (schriftelijk of digitaal) naar de landelijke inkoopafspraken is daarmee de raamovereenkomst tussen gemeente en aanbieder "ingeroepen". Dit geldt dan automatisch ook voor de navolgende cliënten. Elke volgende cliënt kan naar de aanbieder worden toegeleid zonder vermelding van de landelijke afspraken.

## **Hoofdstuk 5 Bijdrage in de kosten**

Een bijdrage in de kosten is verschuldigd voor een maatwerkvoorziening in natura of door middel van een persoonsgebonden budget (pgb). In Oosterhout geldt dit in beginsel voor alle individuele maatwerkvoorzieningen.

### **5.1 Hoogte bijdrage**

De hoogte van bijdrage wordt bepaald door de kostprijs van de maatwerkvoorziening of pgb. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- De kostprijs is de prijs die de gemeente moet betalen voor de aanschaf of de huurprijs van de maatwerkvoorziening.
- De bijdrage is verschuldigd zolang de cliënt gebruik maakt van de maatwerkvoorziening of gedurende de periode waarvoor het pgb wordt verstrekt.
- De bijdrage mag nooit hoger zijn dan de kostprijs van de maatwerkvoorziening.

- De bijdrage of pgb voor een woningaanpassing voor een minderjarige cliënt is verschuldigd door de onderhoudsplichtige ouders en degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag uitoefent over een cliënt.

### **5.1.1 Abonnementstarief**

Vanaf 1 januari 2019 is de gemeente wettelijk verplicht om de bijdrage te berekenen op grond van het zogenaamde abonnementstarief. In 2019 is deze verplichting gebaseerd op het gewijzigde landelijke Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, vanaf 2020 is dit door middel van een wetswijziging opgenomen in de Wmo.

Het abonnementstarief houdt in dat de ongehuwde cliënt, of de gehuwde cliënten tezamen die gebruik maken van één of meerdere Wmo-maatwerkvoorzieningen, een bijdrage in de kosten van € 17,50 per vier weken gaan betalen. De eigen bijdrage is daardoor niet langer afhankelijk van zorgomvang, gebruik, inkomen, vermogen en huishoudsamenstelling.

Het is de bedoeling dat vanaf 2019 alle maatwerkvoorzieningen en pgb's onder het abonnementstarief gaan vallen, behalve de hierna benoemde uitzonderingen. De algemene voorzieningen zullen pas vanaf 2020 (gedeeltelijk) onder het abonnementstarief gaan vallen.

Uitgezonderde voorzieningen:

- Alle Niet-AOW-gerechtigde meerpersoonshuishoudens
- Rolstoelen
- Beschermd wonen
- Opvang (instellingszorg)
- Maatschappelijk werk voor doven en slechthorenden

De rolstoel is nu ook al uitgezonderd van de bijdrage in de kosten en blijft daarvan uitgezonderd. Voor beschermd wonen en opvang blijft de huidige intramurale bijdragesystematiek met (doorgaans) een hogere bijdrage van toepassing. Omdat beschermd wonen en opvang intramurale ondersteuningsvormen betreffen, vallen deze niet onder het abonnementstarief.

### **5.1.2 Uitzonderingen Oosterhouts beleid**

1. Vervanging van een maatwerkvoorziening in natura in dezelfde categorie vormt géén aanleiding voor het opleggen van een nieuwe bijdrage, aangezien hier sprake is van één en dezelfde voorziening.

Onder 'vervanging' moet bijvoorbeeld worden verstaan vervanging van een scootmobiel door een andere scootmobiel binnen dezelfde categorie. Ingeval een scootmobiel wordt verruild voor bijvoorbeeld een elektrische rolstoel of een scootmobiel uit een andere categorie, dan is er sprake van een nieuwe voorziening, waardoor er wel opnieuw bijdragen moeten worden opgelegd.

2. Collectief vervoer/deeltaxi valt niet onder het abonnementstarief. Een inwoner van de gemeente Oosterhout die gebruik maakt van het collectief vervoer/deeltaxi is een bijdrage in de kosten van vervoer verschuldigd van € 0,151 per kilometer. Deze bijdrage wordt door de cliënt rechtstreeks aan de vervoerder betaald.
3. Als kostprijs voor begeleiding geldt niet de daadwerkelijke kostprijs, maar wordt de waarde van de laagste eenheid van de geïndiceerde klasse opgelegd. Dat bedrag wordt als kostprijs gemeld bij het CAK. Alleen voor de klasse "Waakvlam" is geen eigen bijdrage verschuldigd.

### **5.2 Berekening en betaling van de bijdrage**

Het CAK is door de gemeente aangewezen als landelijke instantie die voor de Wmo de berekening en de inning van de bijdrage uitvoert.

Werkwijze (verkort):

- Als een cliënt een maatwerkvoorziening ontvangt worden deze gegevens door de gemeente bij het CAK aangemeld.
- Het CAK vraagt bij de Belastingdienst de inkomensgegevens op.
- Het CAK berekent de bijdrage en stuurt een beschikking naar de cliënt.
- Het CAK stuurt de cliënt per periode van 4 weken een factuur en zorgt voor de inning van de bijdrage.
- Het CAK betaalt de geïnde bijdrage per periode aan de gemeente.



### **5.2.1 Anticumulatie**

Anticumulatie betekent hier dat er één maximum bedrag verschuldigd is voor zowel de bijdrage op grond van de Wmo 2015 als de extramurale bijdrage op grond van de Wlz. Dat maximum is geregeld in het landelijke Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.

De wetgever heeft tevens bepaald dat de bijdragen in het kader van de Wmo in rangorde voorgaan op de extramurale bijdrage op grond van de Wlz. Dit betekent dat wanneer iemand in een Wlz-instelling verblijft (= intramuraal) en hiervoor een bijdrage is verschuldigd, er voor mogelijke Wmo-voorzieningen géén bijdrage meer mag worden opgelegd.

Vanwege de anticumulatie is er geen ruimte voor een ongelimiteerde stapeling van bijdragen. Het CAK bewaakt deze anticumulatie.

### **5.2.2 Rechtsbescherming**

In de beschikking wordt niet alleen opgenomen welke maatwerkvoorziening wordt verstrekt, maar ook of de cliënt daarvoor een bijdrage is verschuldigd.

Tevens wordt in de beschikking de mededeling opgenomen dat het CAK het bedrag van de daadwerkelijk verschuldigde eigen bijdrage(n) zal vaststellen en innen. Het CAK is verantwoordelijk gesteld voor de vaststelling en inning van de bijdragen.

De cliënt kan tegen twee onderdelen bezwaar maken (en vervolgens eventueel beroep instellen), te weten:

1. bij het college tegen het besluit dat er een bijdrage is verschuldigd;
2. bij het CAK tegen de vaststelling van de hoogte en de duur van de bijdrage.

## Bijlage 1. Begrippenlijst

- *abonnementstarief*: een vast periodebedrag van maximaal €17,50 per 4 weken als bijdrage in de kosten;
- *afschrijvingstermijn*: afboeking van een bepaald bedrag per tijdseenheid, bijvoorbeeld per jaar, van de aanschafkosten van een hulpmiddel;
- *algemeen gebruikelijk*: een voorziening kan als algemeen gebruikelijk worden aangemerkt als die niet speciaal bedoeld is voor mensen met een beperking en algemeen verkrijgbaar is en niet of niet veel duurder is dan vergelijkbare producten.
- *algemene voorziening*: het 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<sup>11</sup>;
- *beschermde wonen*: wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychische en psychosociale functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische, of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving;
- *bijdrage*: bijdrage in de kosten als bedoeld in artikel 2.1.4, eerste lid, van de wet;
- *cliënt*: persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid;
- *cliëntondersteuning* : onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning 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, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen;
- *collectieve voorziening*: een voorziening die individueel wordt verstrekt, maar door meerdere personen tegelijk gebruikt wordt.
- *gebruikelijke hulp*: hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten. Voor het bepalen van de redelijkheid wordt gebruik gemaakt van de richtlijnen van het CIZ met betrekking tot gebruikelijke hulp;
- *goedkoopst adequaat*: Dit uitgangspunt brengt met zich dat indien meer dan één voorziening als ondersteuning voor de vastgestelde beperkingen kan worden aangemerkt, de goedkoopste voorziening wordt verstrekt;
- *hulpvraag*: behoefte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid, van de wet;
- *ingezetene*: een ingezetene zoals bedoeld in artikel 1.1 aanhef en onder f van de Wet basisregistratie personen, die zijn woonadres heeft in de gemeente Oosterhout, waarbij woonadres wordt bedoeld als beschreven in artikel 1.1 aanhef en onder o van de Wet basisregistratie personen;
- *kostprijs*: de waarde van een voorziening in Euro's exclusief BTW, eventueel aangevuld met bijkomende kosten zoals onderhoud, verzekering en bijzondere aanpassingen. Tevens de prijs die wordt gehanteerd voor aanmelding bij het CAK voor uitvoering van de bijdrage in de kosten;
- *maatschappelijke ondersteuning*:

11) Bij een algemene voorziening is slechts een lichte toets toegestaan, om vast te stellen of iemand tot de Wmo-doelgroep behoort, of de voorziening financieel haalbaar is voor de cliënt en of bij de cliënt niet overduidelijk is dat de algemene voorziening geen passende bijdrage zal leveren aan zijn zelfredzaamheid of participatie.



- 1) Bevorderen van sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.
  - 2) Ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking en/of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving.
  - 3) Bieden van beschermd wonen en opvang.
- *maatwerkvoorziening*: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:
    - 1) Ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurende verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen, hulp bij het huishouden en andere maatregelen.
    - 2) Ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen.
    - 3) Ten behoeve van beschermd wonen en opvang.
  - *mantelzorg*: hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten zoals bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep;
  - *melding*: kenbaar maken van de hulpvraag, niet zijnde een vraag om informatie en advies, aan het college als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid van de wet;
  - *ondersteuningsplan*: een schriftelijke weergave van de afspraken tussen cliënt en zorgaanbieder over de resultaten van de ondersteuning. Deze resultaten moeten aansluiten bij hetgeen in het besluit is weergegeven;
  - *onderzoek*: alle activiteiten die leiden tot een adequaat totaalbeeld van betrokkene en zijn situatie, waaronder in ieder geval persoonlijk contact met de betrokkene of een vertegenwoordiger van betrokkene. In artikel 2.3.2 vierde lid staat een opsomming van hetgeen wordt onderzocht;
  - *onverwijld*: zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen drie werkdagen;
  - *opvang*: onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving;
  - *participatie*: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer;
  - *persoonlijk plan*: plan waarin de cliënt de omstandigheden, bedoeld in artikel 2.3.2, vierde lid, onderdelen a tot en met g van de wet, beschrijft en aangeeft welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest is aangewezen;
  - *persoonsgebonden budget*: bedrag waaruit namens het college betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken;
  - *pgb*: persoonsgebonden budget als bedoeld in artikel 1.1.1 van de wet;
  - *plan van aanpak*: In het plan van aanpak omschrijft de burger (zelf, met hulp vanuit het netwerk of met behulp van een professional) de huidige en de gewenste situatie en wat er nodig is om deze gewenste situatie te bereiken.
  - *uitvoeringsbesluit*: Uitvoeringsbesluit maatschappelijke ondersteuning 2019 gemeente Oosterhout;
  - *wet*: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015);
  - *Wlz*: Wet langdurige zorg;
  - *woningaanpassing*: bouwkundige of woontechnische ingreep in of aan een woonruimte;
  - *zelfredzaamheid*: aanvullend op de definitie zoals opgenomen in artikel 1.1.1 van de wet wordt hieronder verstaan het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken;



- Zvw: Zorgverzekeringswet.

**Bijlage 2. Stroomschema procedure**





**Bijlage 3. Protocol Indicatiestelling voor Huishoudelijke Verzorging (CIZ)**  
(apart bijgevoegd, gelet op de grootte van het document)



*Protocol*

**Indicatiestelling voor Huishoudelijke Verzorging**

**Bijlage 4. Protocol Gebruikelijke zorg (CIZ)**  
(apart bijgevoegd, gelet op de grootte van het document)



**Protocol**  
**Gebruikelijke zorg**

**Bijlage 5. Toelichting op de Beleidsregels indicatiestelling AWBZ 2014 (zoals vastgesteld door het ministerie van VWS)**

(via onderstaande link te bereiken, gelet op de grootte van het document)

<https://www.zorgkennis.net/downloads/kennisbank/ZK-kennisbank-CIZ-Indicatiewijzer-71-2646.pdf>



## **Bijlage 6. Richtlijn indicatiestelling Deeltaxi West-Brabant**

### **INDELING**

Om onze spelregels voor u overzichtelijk op een rijtje te zetten, is dit reglement ingedeeld in verschillende onderwerpen en sub-onderwerpen over de dienstverlening van Deeltaxi West-Brabant. Een overzicht van alle onderwerpen vindt u (genummerd) in de inhoudsopgave.

In de tekst vindt u geregeld een verwijzing naar een aanverwant onderwerp binnen dit reglement. De cijfers betreffen het nummer van het onderwerp (en dus niet het paginanummer).

### **VERWIJZINGEN**

Verder vindt u hier en daar linkjes naar belangrijke websites waar u informatie of formulieren kunt vinden. In de digitale versie zijn deze linkjes aanklikbaar.

Soms komt u een verwijzing tegen die is aangeduid met → om u ergens op te attenderen, bijvoorbeeld een uitzonderingssituatie. Om de tekst leesbaar te houden is ervoor gekozen om 'hij' te gebruiken (en 'hem' en 'zijn'). Overal waar 'hij' (en 'zijn') staat, geldt ook 'zij' (en 'haar').

### **Algemeen**

#### **01 VERVOERREGLEMENT**

Het vervoerreglement is een overzicht van afspraken en spelregels over het vervoer van Deeltaxi West-Brabant. Voor zaken die niet in dit vervoerreglement of in de vervoersovereenkomst geregeld zijn, zijn de Algemene Vervoersvoorwaarden van KNV-taxi van toepassing.

#### **02 ORGANISATIE DEELTAXI WEST-BRABANT**

##### *Opdrachtgevers*

In West-Brabant werken 16 gemeenten en de provincie Noord-Brabant samen op het gebied van regionaal vraagafhankelijk vervoer. Deze samenwerkende gemeenten zijn Alphen-Chaam, Altena, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Woensdrecht en Zundert.

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het Wmo-deeltaxivervoer. Het doel van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) is om burgers zo goed en zo lang mogelijk deel te laten nemen aan de samenleving. De Wmo is vooral bedoeld voor burgers die daarin problemen ondervinden, zoals ouderen en mensen met een beperking. De Wmo verplicht gemeenten om deze groepen te compenseren door het aanbieden van voorzieningen en ondersteuning.

Mensen met mobiliteitsbeperkingen, die daardoor niet goed kunnen deelnemen aan de samenleving, hebben mogelijk recht op Wmo-deeltaxivervoer. De provincie is verantwoordelijk voor de OV-deeltaxi (openbaarvervoer). De OV-deeltaxi biedt burgers in de regio West-Brabant een vervoersalternatief, vooral op plaatsen of tijden waar geen regulier openbaar vervoer (trein, bus) rijdt. Iedereen kan gebruik maken van de OV-deeltaxi.

##### *Bureau Deeltaxi West-Brabant*

De werkzaamheden voor de bovengenoemde opdrachtgevers zijn ondergebracht bij Regio West-Brabant, een regionaal samenwerkingsverband. Regio West-Brabant heeft het vervoer namens de opdrachtgevers aanbesteed en gecontracteerd. Binnen Regio West-Brabant verzorgt Bureau Deeltaxi West-Brabant het dagelijkse beheer en de ontwikkeling van deeltaxi. Het bureau ziet ook toe op een goede naleving van het contract door de uitvoeringsorganisatie Personenvervoer Zuid-Nederland B.V. (PZN).

#### **03 UITVOERINGSORGANISATIE**

Personenvervoer Zuid-Nederland B.V. (Tilburg), kortweg PZN, verzorgt de ritaanname en de regie van het deeltaxivervoer. Alle ritaanvragen komen bij PZN binnen. PZN verdeelt de ritten over de uitvoerende taxibedrijven. De uitvoering van de deeltaxiriten wordt verzorgd door de volgende vijf taxibedrijven:

- Taxi Berm (Hank);
- Taxi De Groen (Roosendaal);
- Taxi Geers (Bergen op Zoom);
- Taxi Goverde (Zevenbergen);
- TCMB (Breda).

### **Wie kan mee?**

#### **04 WMO-KLANTEN EN OV-KLANTEN**

Binnen deeltaxi onderscheiden we twee groepen klanten: Wmo-klanten en OV-klanten.

##### *Wmo-klant*

Als Wmo-klant heeft u van de gemeente een indicatie gekregen voor Wmo-vervoer. U reist daarmee tegen gereduceerd tarief met deeltaxi. De gemeente kent op grond van de beperkingen zo nodig extra rechten toe op het gebied van begeleiding (zie 05), hulpmiddelen (zie 12) of voertuig (zie 82). Als Wmo-klant heeft u een persoonlijke klantenpas met foto, die u aan de chauffeur toont bij het instappen (zie 16).



#### *OV-klant*

Iedereen kan gebruik maken van deeltaxi. Wanneer u niet beschikt over een Wmo-klantenpas, reist u als OV-klant. Ook als OV-klant mag u hulpmiddelen meenemen en heeft u (beperkt) recht op begeleiding (OV-begeleiding en hulphond). Als OV-klant kunt u kiezen om met of zonder klantenpas te reizen (zie 17).

#### **05 BEGELEIDING**

Voor mensen die niet (altijd) zelfstandig kunnen reizen, is er de mogelijkheid begeleiding mee te nemen. We onderscheiden de volgende soorten begeleiding:

- sociale begeleiding (zie 06) → alleen voor Wmo-klanten;
- verplichte/medische begeleiding (zie 07) → alleen voor Wmo-klanten;
- OV-begeleiding (zie 08);
- assistentiehond (zie 09).

#### **06 SOCIALE BEGELEIDING**

Als Wmo-klant heeft u bij elke rit recht op een sociale begeleider (ofwel een reisgenoot). Geef bij de ritboeking aan of u een sociale begeleider meeneemt. Deze reist mee tegen een door de gemeente bepaald tarief. Als Wmo-klant betaalt u zowel voor uzelf als voor de sociaal begeleider\*.

*\* In incidentele gevallen kunnen Wmo-klanten aanspraak maken op toekenning van meer dan één sociale begeleider (bijv. als de gezinssituatie daar aanleiding toe geeft). Voor vragen hierover kunt u zich wenden tot uw gemeente.*

#### **07 VERPLICHTE (MEDISCHE) BEGELEIDING**

Als u als Wmo-klant u niet in staat bent om zelfstandig te reizen, dan kent de gemeente de indicatie 'verplichte (medische) begeleiding' toe. Een Wmo-klant met deze indicatie mag niet alleen reizen. PZN controleert bij de ritboeking of er iemand meereist en zal de boeking anders niet aannemen. De chauffeur mag u niet meenemen wanneer bij het ophalen blijkt dat er geen begeleider meereist. De verplichte (medische) begeleider biedt in dit geval de voor u benodigde ondersteuning. Deze begeleider is minimaal 12 jaar oud, is in staat om hulp te verlenen als dat nodig is en heeft zelf niet de indicatie 'verplichte medische begeleiding'. Wanneer u rolstoelgebonden bent, kunt u zich niet laten begeleiden door iemand die ook rolstoelgebonden is.

Wanneer u reist met een verplichte begeleider, reist u gezamenlijk van A naar B. De verplichte begeleider reist gratis mee. Daarnaast mag u zich ook laten vergezellen door een sociale begeleider die tegen gereduceerd tarief meereist. Eventueel andere mee-reizenden betalen het OV-deeltaxi tarief.

#### **08 OV-BEGELEIDING**

Wanneer u in het bezit bent van een OV-begeleiderskaart, mag u één OV-begeleider meenemen die gratis meereist. Voorwaarde is dat er bij PZN een kopie van een geldige OV-begeleiderskaart geregistreerd staat. U stuurt deze kopie zelf aan de klantenservice van PZN. Zodra PZN deze heeft verwerkt, kunt u de gratis OV-begeleider meenemen. Als de einddatum verlopen is, stopt de mogelijkheid om een OV-begeleider mee te nemen automatisch. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat PZN altijd over een geldige kopie van de OV-begeleiderskaart beschikt.

#### **09 ASSISTENTIEHOND**

Wanneer u gebruik maakt van een assistentiehond (bijvoorbeeld een blindengeleidehond) reist deze altijd gratis mee. De assistentiehond staat bij voorkeur geregistreerd bij uw klantgegevens. U geeft bij de ritboeking aan of de assistentiehond meereist. Tijdens de rit moet de assistentiehond als zodanig herkenbaar zijn (bijvoorbeeld door een geel hesje). Met een assistentiehond krijgt u automatisch een zitplaats voorin een personenwagen toegewezen. Uw hulphond reist mee aan uw voeteneinde. Als u met een rolstoel reist, vindt het vervoer plaats in een bus.

#### **10 KINDEREN**

Kinderen tot en met 3 jaar mogen gratis mee onder begeleiding van een betalende passagier die minimaal 18 jaar is. De volwassen passagier mag maximaal twee kinderen tot en met 3 jaar meenemen. Kinderen tot en met 11 jaar mogen niet met Deeltaxi West-Brabant reizen zonder begeleiding. Bij afgifte van een Wmo-klantenpas voor kinderen jonger dan 12 jaar, koppelt de gemeente hier automatisch de indicatie verplichte (medische) begeleiding aan (zie 07). Kinderen vanaf 12 jaar mogen zelfstandig, zonder begeleiding, met deeltaxi reizen.

#### *Kinderzitjes*

Voertuigen van Deeltaxi West-Brabant zijn taxi's en hebben een ontheffing voor de regels over kinderzitjes. Wanneer u als ouder en/of verzorger uit veiligheidsoverwegingen gebruik wil maken van een kinderzitje, neemt u die zelf mee. Meld dit ook bij de ritboeking; PZN reserveert per kinderzitje een extra zitplaats. Wanneer u geen gebruik maakt van een kinderzitje, neemt het kind los naast u plaats. Kinderen ouder dan 3 jaar worden op de achterbank met de autogordel vervoerd. Kinderen mogen

alleen voorin (op de rijdersstoel) vervoerd worden met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1.35 meter.

### **11 HUISDIEREN**

Uw huisdieren reizen gratis mee, maar alleen in een tas of kooi, die u op schoot neemt en alleen wanneer u ze bij het bestellen van de rit heeft aangemeld. Ze mogen niet lastig, hinderlijk of ziek zijn. Dit is ter beoordeling van de chauffeur.

### **Hulpmiddelen en bagage**

#### **12 HULPMIDDELEN**

Wanneer u altijd een hulpmiddel nodig heeft, is het verstandig om dit bij de pasgegevens vast te leggen. Voor Wmo-klanten wordt dit door de gemeente geregistreerd. Voor OV-klanten registreert PZN dit. U mag kosteloos de volgende hulpmiddelen meenemen:

- (duw)rolstoel;
- elektrische rolstoel;
- opvouwbaar rolstoel;
- rollator;
- scootmobiel.

Voorwaarde om een hulpmiddel mee te nemen is dat deze is aangemeld bij de ritreservering.

*Als Wmo-klant mag u alleen met de scootmobiel met deeltaxi reizen, als de gemeente dit heeft aangegeven bij de klantgegevens. Sommige gemeenten ontmoedigen dit en staan dergelijk gebruik niet toe. Als OV-klant mag u altijd kosteloos een scootmobiel meenemen in de deeltaxi. Neem voor vragen of (afwijkende) hulpmiddelen of bagagestukken mee mogen in de taxi, contact op met de klantenservice van PZN (zie 101).*

#### **13 EISEN AAN HULPMIDDELEN**

Elk hulpmiddel moet veilig vastgezet en vervoerd kunnen worden, eventueel als bagage. Als dit niet het geval is, mag de chauffeur de rit weigeren.

*Voor meer informatie, zie hoofdstuk Veilig Vervoer*

#### **14 BAGAGE**

Naast de handbagage op schoot, mag u gratis 1 stuk bagage meenemen dat in de kofferbak van een personenauto past. Meld dit vooraf aan bij de ritbestelling, ook wanneer u een extra rolstoel mee wilt nemen (bijvoorbeeld om te sporten). Wilt u meer bagage meenemen dan hier beschreven? Meld dit dan bij de ritbestelling. Wanneer meer bagage wordt meegenomen dan bij ritreservering is aangemeld, beoordeelt de chauffeur ter plaatse of het mee kan.

*Neem bij vragen over bagage contact op met de klantenservice van PZN (zie 101).*

### **Klantenpas**

#### **15 GRATIS KLANTENPAS DEELTAXI WEST-BRABANT**

De klantenpas van Deeltaxi West-Brabant is gratis en wordt na aanvraag thuisgestuurd.

#### **16 WMO-KLANTENPAS**

De aanvraag van een Wmo-klantenpas gaat via de gemeente. De consulent van de gemeente onderzoekt of u hiervoor in aanmerking komt. Daarbij wordt gekeken naar andere mogelijkheden om in het vervoersprobleem te voorzien (zoals het openbaar vervoer) en naar eventueel aanwezige beperkingen. Wanneer de consulent op basis van deze informatie besluit tot afgifte van een Wmo-klantenpas, dan zet de gemeente de aanvraag in werking. U levert daarvoor een pasfoto aan. De gemeente informeert de vervoerder.

**Let op:** tussen de aanvraag en de ontvangst van de klantenpas zitten enkele werkdagen. Tijdens deze tussenliggende periode maakt u nog geen aanspraak op het lage Wmo-tarief.

**Let op:** Als Wmo-klant moet u uw klantenpas altijd bij u dragen als u met Deeltaxi West-Brabant reist. Als de klantenpas ontbreekt, vervalt het Wmo-tarief. De chauffeur brengt dan het OV-tarief in rekening.

#### **17 OV-KLANTENPAS**

Als OV-klant kiest u zelf om met dan wel zonder persoonlijke OV-klantenpas te reizen. U vraagt een persoonlijke OV-klantenpas aan via de klantenservice van PZN:

- telefonisch (088 – 076 19 00) of per e-mail (klantenservice@pzn-bv.nl);
- of via de ingevulde coupon uit de folder van Deeltaxi West-Brabant.



#### *Voordelen persoonlijke OV-klantenpas*

- Sneller boeken, doordat de vaste gegevens niet steeds moeten worden opgegeven bij de ritbestelling.
- Extra reismogelijkheden, zoals het boeken van vaste ritten en rijden op rekening.
- Mogelijkheid gebruik van de extra service van MijnTaxiApp (zie 84).
- Indien gewenst ontvangt u de halfjaarlijkse nieuwsbrief.

**Let op:** Bureau Deeltaxi West-Brabant behoudt zich het recht voor om uw persoonlijke OV-klantenpas in te trekken als u 1 jaar of langer niet op uw pas heeft gereisd. Intrekking van uw klantenpas heeft geen gevolgen voor uw reismogelijkheden. Ook wanneer uw persoonlijke pas is ingetrokken, kunt u gewoon van deeltaxi gebruik maken.

#### **18 VERLIES OF DIEFSTAL KLANTENPAS**

Meld verlies of diefstal van uw Wmo- of OV-klantenpas altijd direct bij de klantenservice van PZN. Uw klantenpas wordt dan door PZN geblokkeerd en u ontvangt binnen vijf werkdagen een nieuwe. In de tussentijd reist u tegen het OV-deeltaxi tarief met deeltaxi. Bij herhaaldelijk verlies binnen één jaar mag PZN de kosten voor een nieuwe klantenpas bij u in rekening brengen. PZN rekent daarvoor een bedrag van € 12,50.

#### **19 BESCHADIGDE KLANTENPAS**

Neem bij een beschadigde klantenpas (bijvoorbeeld een kapotte magneetstrip), contact op met de klantenservice van PZN. Na toezending van de defecte pas naar PZN, start PZN de aanvraag voor een nieuwe klantenpas. U ontvangt dan binnen vijf werkdagen kosteloos een nieuwe pas. In de tussentijd reist u, op het oude pasnummer, tegen hetzelfde tarief.

Bij moedwillige beschadiging van de klantenpas mag de vervoerder € 12,50 in rekening te brengen.

#### **20 MISBRUIK KLANTENPAS**

Als PZN of het taxibedrijf vaststelt dat er sprake is van misbruik van de Wmo-klantenpas, wordt Bureau Deeltaxi West-Brabant daar meteen van op de hoogte gebracht. Het bureau informeert de betreffende gemeente. Als na een schriftelijke waarschuwing blijkt dat het misbruik wordt voortgezet, kan de gemeente aanvullende maatregelen treffen. In het uiterste geval leidt dit tot intrekking van de Wmo-deeltaxipas. Bij misbruik van een OV-klantenpas kan PZN zelf besluiten tot passende maatregelen (bijvoorbeeld innemen of blokkeren van de pas).

#### **Reisgebied en openingstijden**

##### **21 REISGEBIED**

Het reisgebied voor deeltaxi bestaat uit een binnen- en buitengebied.

- Het binnengebied is het grondgebied van de deelnemende gemeenten.
- Het buitengebied wordt gevormd door een strook van circa 25 kilometer rondom het binnengebied.

Elke deeltaxirit start of eindigt in het binnengebied. Het is dus niet mogelijk om met deeltaxi tussen twee plaatsen in het buitengebied te reizen. Ook kan niet gereisd worden naar of vanaf plaatsen buiten het totale reisgebied.

##### *België*

Voor Wmo-klanten uit de gemeenten Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Roosendaal, Rucphen, Woensdrecht en Zundert behoort ook een deel van België tot het buitengebied.

##### **22 REISTIJDEN**

U kunt het hele jaar door gebruik maken van Deeltaxi West-Brabant op de volgende dagen en tijden:

- maandag tot en met donderdag van 07.00 - 00.00 uur;
- vrijdag tot en met zondag en op nationale feestdagen van 07.00 - 01.30 uur.

Uw gewenste vertrektijd ligt altijd tussen bovengenoemde tijdstippen. De eerste reismogelijkheid van een dag is dus een rit die vertrekt om 07:00 uur. De laatste reismogelijkheid is een rit met een vertrektijd om 00:00 of 01.30 uur. Wanneer u een prioriteitsrit met een gegarandeerde aankomsttijd (zie 39) boekt, wordt teruggerekend hoe laat u wordt opgehaald. Die ophaaltijd dient altijd tussen bovengenoemde tijdstippen te liggen.

*Op Oudjaarsavond is er geen deeltaxivervoer tussen 22.00 en 0.45 uur. Tussen 0.45 uur en 02.00 uur (Nieuwjaarsdag) wordt weer vervoer aangeboden.*

##### **23 OPENINGSTIJDEN RITRESERVERING**

U kunt de ritreservering van PZN bereiken op de volgende dagen en tijden:

- maandag tot en met donderdag van 06.30 - 00.30 uur;
- vrijdag tot en met zondag en op nationale feestdagen van 06.30 - 01.30 uur.

PZN sluit de centrale pas nadat de laatste rit is verreden. Ook de boekingen via internet (zie 50) of via MijnTaxiApp (zie 84) worden gedurende bovengenoemde tijden in behandeling genomen.

*Tijdens Dodenherdenking (4 mei) is de centrale van PZN gesloten tussen 19.55 en 20.03 uur. Tussen deze tijdstippen staan de deeltaxi's onderweg ook tijdelijk stil.*

## Tarieven

### 24 SYSTEMATIEK

De prijs van een deeltaxirit is gebaseerd op een instaptarief plus een kilometertarief. De afstand wordt berekend via de kortste route over de (verharde) weg\*. Eventueel gereden omrijdkilometers worden niet doorberekend in het tarief.

\* Volgens de berekening van de routeplanner van PZN.

U mag maximaal 25 kilometer tegen het Wmo-tarief of het OV-deeltaxitarief reizen\*. Voor langere ritten wordt per extra gereden kilometer het doorreisttarief gerekend.

\* In enkele gemeenten ligt de grens bij 30 kilometer (zie ook 25).

### 25 VASTSTELLING TARIEVEN

#### Wmo-tarief

De gemeenten hebben gezamenlijk besloten om het Wmo-tarief te koppelen aan de hoogte van het provinciale OV-chipkaarttarief voor de bus. Dat betekent dat het instap- en kilometertarief voor deeltaxi voor u als Wmo-klant dus gelijk aan het Brabantse bustarief. Gemeenten kunnen afzonderlijk besluiten om de reismogelijkheden voor u als Wmo-klant te verruimen of te beperken.

- Verruiming: u krijgt de mogelijkheid tot ophoging van het aantal kilometers dat u tegen Wmo tarief mag reizen, of een gemeente kent puntbestemmingen toe\*.
- Beperking: denk bijvoorbeeld aan de invoering van een kilometerbudget (zie 83). Er zit dan een maximum aan het aantal kilometers dat u als Wmo-klant mag reizen tegen het gereduceerde tarief.

De reismogelijkheden van Wmo-klanten per gemeente zijn te raadplegen via de website [www.deeltaxi-westbrabant.nl](http://www.deeltaxi-westbrabant.nl) (onder 'Rechten per gemeente').

\* Een puntbestemming is een adres waar u als Wmo-klant geheel tegen Wmo-tarief naar toe kan reizen, ook al ligt het adres verder weg dan de gemeentelijke grens.

#### OV-deeltaxi tarief

De provincie bepaalt de hoogte van het OV-deeltaxi tarief. Zij streeft hierbij naar zoveel mogelijk uniformiteit tussen de verschillende Brabantse regio's.

#### Doorreisttarief

De hoogte van het doorreisttarief wordt door gemeenten en provincie gezamenlijk bepaald.

### 26 HOOGTE TARIEVEN

De actuele tarieven vindt u op de website van Deeltaxi West-Brabant onder de knop 'Ik wil weten wat een rit kost'. De tarieven voor het nieuwe jaar worden aan het einde van het jaar gecommuniceerd via de website en de nieuwsbrief van Deeltaxi West-Brabant.

#### OV-advies

Bij het reserveren van een OV-deeltaxirit controleert de reserveringscentrale van PZN of er een passend OV-alternatief is (zie 43). Als dit er niet is, betaalt u het (gewone) OV-deeltaxi tarief. Als er wel een goed OV-alternatief is, en u besluit de reis toch met deeltaxi te maken, dan geldt vanaf de 1e kilometer het doorreisttarief.

### 27 AFRONDING RITPRIJS

De ritprijs wordt berekend op centen. Bij het reserveren van de rit krijgt u de ritprijs direct te horen. Wanneer u op rekening rijdt of wil pinnen in de taxi, wordt het tarief in centen in rekening gebracht. Bij contante betaling in de taxi wordt de ritprijs afgerond op € 0,05 volgens het 'supermarktmodel'.

### 28 GEBRUIK VAN EEN VEERPONT

Een voertuig van Deeltaxi West-Brabant kan gebruikmaken van een veerpont. Als de route via een (actieve) veerpont de kortste is, wordt de ritprijs berekend via die kortste route, ook als het voertuig in werkelijkheid niet van de veerpont gebruik maakt. Als het voertuig wel gebruik maakt van een veerpont, betaalt de vervoerder de overtocht (als klant betaalt u hier dus geen extra kosten voor).

## Uw rit betalen

### 29 BETAALMOGELIJKHEDEN

Uw ritprijs kunt u op verschillende manieren betalen:

- contant in de taxi (zie 30);





- pinnen in de taxi (zie 31);
- automatische incasso (zie 32);
- rekeningrijden (zie 33) → alleen voor instellingen met meerdere cliënten.

Kaartsoorten die geldig zijn in het reguliere Openbaar Vervoer, zoals de OV-chipkaart en dagkaartjes, zijn niet geldig in het deeltaxivervoer.

### **30 CONTANTE BETALING**

U betaalt de ritprijs voor aanvang van de rit aan de chauffeur. Wij verzoeken u om bij contante betaling zoveel mogelijk met gepast geld te betalen. De chauffeur verstrekt wisselgeld.

### **31 PINNEN IN DE TAXI**

Het is mogelijk in de taxi met pin te betalen\*. Als de pinapparatuur niet werkt of defect is, bent u geen ritkosten verschuldigd.

\* *Aandachtspunt: de pinautomaten in de taxi's zijn niet voorzien van een scherm met voelbare toetsen.*

### **32 AUTOMATISCHE INCASSO**

#### *Aanvraag automatische incasso*

U heeft de mogelijkheid om per automatische incasso te betalen. Dit vraagt u aan bij de klantenservice van PZN (zie 101). U ontvangt dan een machtigingsformulier met het verzoek dit ingevuld terug te sturen. Na ontvangst van de machtiging verwerkt PZN deze informatie bij uw klantgegevens. Dit duurt ongeveer een week. Vanaf dat moment betaalt u de ritten achteraf via automatische incasso. PZN rekent voor deze service € 2,95 per maand. Dit bedrag wordt elke maand rond dezelfde datum afgeschreven. De incassokosten worden alleen geïnd als u die maand gereisd heeft.

Voor klanten met een visuele beperking (door gemeenten als zodanig aangemeld) geldt een extra service. Als u tot deze klantgroep behoort, maakt u kosteloos gebruik van de regeling automatische incasso.

#### *Werking automatische incasso*

U geeft een machtiging af voor automatische incasso van de ritkosten. Maandelijks worden de ritkosten, plus de maandelijkse incassokosten, afgeschreven van de door u opgegeven bankrekening. PZN stuurt u maandelijks een factuur. Daarop staat welke ritten op rekening gereden zijn en tegen welke kosten. Wanneer u niet meer via automatische incasso wenst te rijden, meldt u dat schriftelijk aan PZN.

**Let op:** Het kan gebeuren dat een incasso mislukt, bijvoorbeeld omdat niet genoeg geld op de rekening staat. PZN herinnert u hieraan via maximaal drie aanmaningen. Het niet of te laat betalen van de incasso kan ertoe leiden dat PZN de wettelijk toegestane incassokosten bij u in rekening brengt. Vanaf dat moment betaalt u de ritten met uw pinpas of met contant geld in het voertuig. Dit wordt automatisch voor alle bestelde ritten aangepast. Deze werkwijze wordt ook toegepast wanneer u de incasso laat storneren. Als de ritkosten weer geïncasseerd kunnen worden, laat u dit telefonisch weten aan PZN via 088 - 076 19 00 (lokaal tarief).

### **33 REKENINGRIJDEN**

Instellingen die meerdere deeltaxi klanten bedienen, hebben de mogelijkheid om hun klanten op rekening te laten rijden. De instelling verrekent dan zelf achteraf de ritkosten met de klanten. Voor meer informatie hierover kunnen instellingen contact opnemen met de klantenservice van PZN (zie 101).

### **34 BETALINGSBEWIJS**

De klant mag de chauffeur vragen om een betalingsbewijs. De chauffeur moet dit bewijs gratis verstrekken. Het kan een geprinte bon zijn of een voorgedrukt formulier dat met de hand wordt ingevuld.

### **35 RITOVERZICHTEN**

Een ritoverzicht kan belangrijk zijn voor bijvoorbeeld de belastingaangifte. Klanten die gebruik maken van MijnTaxiApp (zie 84) kunnen dit overzicht met verreden ritten in de app zelf inzien.

Het is mogelijk om een papieren versie van het ritoverzicht te bestellen. PZN stuurt deze na aanvraag per post toe. Administratiekosten voor deze service bedragen € 10,00.

### **36 VERKEERD TARIEF**

De taxichauffeur krijgt voorafgaand aan de rit van de centrale de ritprijs door. Deze ritprijs is gelijk aan het tarief dat de call-agent aan de klant heeft gemeld bij de ritbestelling. De chauffeur kan en mag daar niets aan veranderen. De klant dient de door de chauffeur genoemde ritprijs altijd te betalen. Als de klant het niet eens is met de ritprijs, is het raadzaam om de chauffeur om een betalingsbewijs (zie 34) te vragen. Met een kopie van dat betalingsbewijs kan vervolgens een klacht ingediend worden bij de klantenservice van PZN → zie ook indienen klacht (89).

### **Soorten ritten**

### **37 SOORTEN RITAANVRAAG**

Deeltaxi West-Brabant onderscheidt de volgende soorten ritaanvragen:



- standaardrit, op gewenste vertrektijd (zie 38);
- prioriteitsrit, op gegarandeerde aankomsttijd (zie 39) → alleen bij plechtigheden;
- OV-aansluitingsrit vooraf → naar OV-halte of station (zie 40);
- OV-aansluitingsrit achteraf → vanaf OV-halte of station (zie 41);
- Taxipointrit (zie 42).

### **38 STANDAARDRIT (GEWENSTE VERTREKTIJD)**

Bij een standaardrit bestelt u een rit met een gewenste vertrektijd. U wordt opgehaald binnen een tijdsvenster van 15 minuten voor tot 15 minuten na het gewenste vertrektijdstip. Een standaardrit mag gecombineerd worden met andere ritten (zie 62).

#### *Wanneer inboeken?*

De standaardrit moet minimaal 1 uur voor de gewenste vertrektijd geboekt zijn.

### **39 PRIORITEITSRIT (GEGARANDEERDE AANKOMSTTIJD)**

Voor uitvaarten of huwelijksceremonies kunt u een prioriteitsrit boeken. U bent dan uiterlijk op de aangegeven aankomsttijd op de bestemming, en hooguit 15 minuten eerder. Geef bij reservering aan dat het een prioriteitsrit betreft. De call-agent van PZN geeft aan tussen welke tijdstippen de taxi voor komt rijden. Daarbij worden de geldende spelregels met betrekking tot omrijden en margetijden toegepast en wordt rekening gehouden met filetijden en piekmomenten.

#### *Wanneer inboeken?*

Een prioriteitsrit moet minimaal 2 uur voor de opgegeven aankomsttijd gereserveerd zijn.

### **40 OV-AANSLUITINGSRIT VOORAF**

U kunt deeltaxi inzetten om naar een bushalte of treinstation toe te reizen, om daar de reis per bus of trein te vervolgen. Voor het ophalen en afzetten gelden dan dezelfde spelregels als voor een prioriteitsrit (zie 39). U wordt van of naar de dichtstbijzijnde bushalte of treinstation gebracht. U bent uiterlijk op de aangegeven aankomsttijd op de bestemming en hooguit 15 minuten eerder.

#### *Wanneer inboeken?*

Een rit voorafgaand aan een OV-rit moet uiterlijk 2 uur voor de aankomsttijd gereserveerd zijn.

### **41 OV-AANSLUITINGSRIT ACHTERAF**

U kunt deeltaxi ook inzetten om vanaf een bushalte of treinstation te reizen, in vervolg op bus of trein. U reist dan binnen een kwartier nadat u op de halte/het station arriveert, per deeltaxi verder. De taxi wacht maximaal 10 minuten in geval van vertraging.

#### *Wanneer inboeken?*

Ritten vanaf een bushalte of treinstation dienen minimaal 1 uur voor de verwachte aankomsttijd van bus of trein op de halte/het station gereserveerd te zijn.

### **42 TAXIPOINT**

Een Taxipoint is een apparaat op een locatie waar vandaan veel deeltaxiritten vertrekken. Via een Taxipoint kunt u op die locatie eenvoudig de terugrit inboeken. Bijvoorbeeld na afloop van een afspraak of bezoek in het ziekenhuis. U bestelt de terugrit door met uw klantenpas het Taxipoint te activeren. Voorwaarde is dat de heenrit ook per deeltaxi is gemaakt.

De kenmerken van de heenrit (aantal personen, prijs, hulpmiddelen etc.) gelden ook voor de terugrit. Het is niet mogelijk voor de terugreis een ander vertrekpunt te kiezen. In West-Brabant zijn de drie meest bereisde bestemmingen uitgerust met een Taxipoint:

- ziekenhuis Amphia Molengracht, Breda;
- ziekenhuis Amphia Langendijk, Breda;
- ziekenhuis Bravis, Roosendaal.

#### *Wanneer inboeken?*

Voordeel van een ritbestelling via een Taxipoint is de verkorte aanmeldtijd. Na bevestiging van de ritbestelling (op het scherm van het Taxipoint) komt de deeltaxi binnen 20 minuten voorrijden.

### **43 OV-REISADVIES**

Bij het reserveren van een OV-deeltaxirit, gaat de centrale van PZN na of het openbaar vervoer (de bus) een goed alternatief biedt voor het vervoer naar de eindbestemming. Als dit het geval is, krijgt u een OV-reisadvies.

#### *Wanneer geldt de bus als een goed alternatief?*

- U hoeft niet langer dan 10 minuten te lopen naar of vanaf de halte.



- U hoeft maximaal 1 overstap te maken.
- De maximale reistijd is niet meer dan 50 minuten langer dan de reistijd per deeltaxi (inclusief de looptijd van en naar de halte).
- De vertrektijd ligt tussen 30 minuten voor of 30 minuten na uw gewenste vertrektijd.

#### *Wat als sprake is van een goed alternatief?*

U bepaalt zelf of u de rit met het OV-alternatief of per deeltaxi wil maken. Als u kiest voor het OV-alternatief, helpen we u zo goed mogelijk op weg met de volgende informatie:

- van welke verbindingen u gebruik kunt maken;
- welke overstappen er zijn;
- wat de reistijd is;
- wat de reiskosten van het OV zijn, en wat de kosten van de rit met Deeltaxi West-Brabant zijn;
- de verwachte vertrek- en aankomsttijd. Wanneer u ervoor kiest om de rit, ondanks een OV-alternatief, toch met Deeltaxi West-Brabant te maken, dan geldt naast het vaste instaptarief een verhoogd kilometertarief. Vanaf de eerste kilometer wordt het doorreisttarief in rekening gebracht (zie 26).
- *Het OV-advies geldt niet voor Wmo-klanten, of voor OV-klanten met een rolstoel of scootmobiel.*
- *Bij extreme weersomstandigheden (zie 99) wordt het OV-advies uitgeschakeld.*

#### **44 VASTE RIT**

Via het inboeken van een vaste rit kunt u regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) voor langere tijd vastleggen. U geeft bij het inboeken van een vaste rit altijd het telefoonnummer op waarop u bereikbaar bent. Voorwaarde is dat u vaste ritten voor minimaal drie maanden inboekt.

*Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak niet nodig zijn, verwijdert PZN vaste ritten die normaal op een werkdag in de week vallen, als die dag een officiële nationale feestdag is. Het betreft de volgende feestdagen: 1e en 2e kerstdag, 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e paasdag, Hemelvaartsdag en Nieuwjaarsdag. Als een vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, geeft u dit apart door aan PZN.*

#### **45 GROEPSRIT**

Een groepsrit boekt u, wanneer u met twee of meer personen samen wilt reizen. De aanvraag loopt via de klantenservice van PZN. Een groepsrit dient minimaal 24 uur van te voren ingeboekt te zijn. Voor het boeken van een groepsrit is het van belang dat degene die de rit boekt ook de pasnummers van de meereizende personen doorgeeft (voor zover aanwezig).

#### **46 NIET TOEGESTANE RITTEN**

Vervoer per deeltaxi (zowel Wmo- als OV-ritten) is niet toegestaan als u vanuit een andere (voorliggende) voorziening recht heeft op vervoer. Dit geldt voor vervoer van en naar dagbesteding in het kader van Wmo-begeleiding, leerlingenvervoer, WSW-vervoer, UWV-vervoer, WIA-vervoer en zittend ziekenvervoer. In deze gevallen zijn de betrokken organisaties (zoals zorginstelling, school, werkvoorzieningschap of verzekeraar) verantwoordelijk voor het organiseren van het vervoer van en naar de voorziening. Ook wanneer u als Wmo-klant beschikt over een persoonsgebonden budget, mag u de hiervoor beschreven ritten niet met deeltaxi reizen, tenzij u hiervoor (schriftelijk) toestemming heeft van de gemeente. Gemeenten mogen controleren of klanten niet toegestane ritten met Deeltaxi West-Brabant maken. In het uiterste geval kan de gemeente besluiten om uw Wmo-klantenpas in te trekken. Neem bij twijfel hierover contact op met het Wmo-loket van de gemeente.

#### **47 VALYS**

Deeltaxi West-Brabant biedt vervoer in de regio West-Brabant. Wanneer u als Wmo-klant ook buiten de regio wil reizen, kunt u terecht bij Valys. Dit is de landelijke reisservice voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Valys is bedoeld voor sociaal recreatieve uitstapjes op bovenregionale afstanden. Dat houdt in: de bestemming óf het vertrekpunt van de reis ligt op meer dan vijf openbaar vervoerzones afstand van uw woonadres. Valys is een apart systeem, dat niet via Deeltaxi West-Brabant wordt georganiseerd. Om met Valys te kunnen reizen, dient de klant eerst een Valyspas aan te vragen. Bel voor meer informatie over Valys telefoonnummer 0900-9630 (€ 0,05 per minuut) of kijk op [www.valys.nl](http://www.valys.nl).

#### **Een rit boeken**

#### **48 RESERVERINGSOPTIES**

Een rit kan alleen worden aangevraagd door u als klant, of door een eventuele begeleider of verzorger. U kunt meerdere ritten tegelijk reserveren. Een retourrit hoeft niet direct mee besteld te worden, maar dit kan uiteraard wel. Het inboeken van een rit kan op de volgende manieren:

- via het gratis reserveringsnummer 0800 - 023 00 33 (zie 49);
- via het online boekingsformulier op [www.deeltaxi-westbrabant.nl](http://www.deeltaxi-westbrabant.nl) (zie 50);
- via MijnTaxiApp (zie 84);
- via een Taxipoint (zie 42).

Het inboeken van ritten per e-mail is niet mogelijk.

## 49 TELEFONISCHE RITRESERVERING

Bel voor telefonische ritreservering het gratis ritreserveringsnummer van PZN: 0800 - 023 00 33.

### *Gegevens ritboeking*

Verstrek bij het boeken van uw rit de volgende gegevens aan de PZN-medewerker:

- uw pasnummer, indien voorhanden. Reizen er meerdere personen mee, vermeld u dan ook hun pasnummers vermelden (voor Groepsrit, zie 45).
- uw achternaam, als u geen klantenpas van Deeltaxi West-Brabant heeft.
- de gewenste datum en dag van de rit.
- het gewenste ophaaltijdstip of de gewenste aankomsttijd (in geval van een prioriteitsrit).
- het ophaal- en bestemmingsadres. Geef hierbij zowel de straat (of postcode) als het huisnummer door. Voor sommige algemene bestemmingen (zogenaamde 'synoniemen') is het voldoende om de naam van de locatie door te geven. Denk bijvoorbeeld aan een station, halteplaats, ziekenhuis, winkelcentrum, schouwburg, etc. Zorg voor de zekerheid in alle gevallen dat u de juiste adresgegevens voorafgaand aan het boeken van de rit bij de hand heeft.
- het aantal personen (zoals begeleiders of gezinsleden) dat meereist. Vermeld hierbij ook of er kinderen, huisdieren of hulphonden meereizen.
- mee te nemen hulpmiddelen (rolstoel/scootmobiel/rollator) en/of omvangrijke bagage.
- het telefoonnummer voor de terugbelservice (zie 52).
- dezelfde gegevens voor een eventuele retourrit.

### *Bevestiging ritboeking*

Elke ritbestelling eindigt met een herhaling van de ritgegevens door de call-agent of computer:

- datum van de rit;
- vertrek- of aankomsttijdstip van de rit,
- vertrek- en aankomstadres van de rit;
- aantal personen dat meereist;
- eventuele hulpmiddelen die meegaan;
- de kosten (klantbijdrage) van de rit.

We adviseren u om de bevestiging van de ritboeking goed te beluisteren en te controleren of de rit correct is genoteerd.

## 50 INTERNETBOEKING

U kunt uw rit inboeken via het online boekingsformulier op de website van Deeltaxi West-Brabant ([www.deeltaxi-westbrabant.nl](http://www.deeltaxi-westbrabant.nl)). Via de knop 'Ik wil een rit reserveren of wijzigen' verschijnt de link 'online boekingsformulier'.

Indien gewenst kunt u, na het invullen van de gegevens van de heenrit, op hetzelfde formulier direct de retourrit inboeken. Het formulier moet volledig worden ingevuld. Als op de knop 'verzenden' is gedrukt, krijgt u een bevestiging van de ritboeking te zien op uw beeldscherm.

Via de website van PZN ([www.pzn-bv.nl](http://www.pzn-bv.nl)) zijn de volgende digitale formulieren beschikbaar:

- rit reserveren;
- vaste ritten;
- groepsvervoer;
- annuleren rit.

## 51 TIJDIG UW RIT INBOEKEN

Houd bij het inboeken van een deeltaxirit minimaal rekening met de volgende voor-aanmeldtijden:

- Standaardrit op gewenste vertrektijd 1 uur voor vertrek
- Vroege rit tussen 07:00 en 08:00 uur voor 21:00 uur de dag ervoor
- Prioriteitsrit 2 uur voor aankomst
- OV-aansluitingsrit vooraf 2 uur voor aankomst
- OV-aansluitingsrit achteraf 1 uur voor vertrek
- Taxipoint rit 20 minuten voor vertrek

U kunt een rit tot maximaal drie maanden vooruit boeken. Wij adviseren u om rit(ten) altijd zo lang mogelijk van tevoren in te boeken. Dat vergroot de kans dat onze voertuigen op tijd rijden. Op zeer drukke momenten, of bij onverwachte drukte, kan het zijn dat het niet lukt de rit op het gevraagde tijdstip uit te voeren. PZN informeert u hierover en geeft aan hoe laat u uw taxi kunt verwachten. Bij te laat voorrijden van de taxi komt u mogelijk in aanmerking voor vergoeding van de klantbijdrage via de compensatieregeling (zie 92).



### *Inboeken ritten voor kerstdagen en Oud & Nieuw*

Tijdens de kerstdagen en met Oud & Nieuw is er altijd een grote vraag naar deeltaxivervoer. Voor die dagen gelden aangepaste afspraken voor het inboeken van ritten. De precieze afspraken hierover worden gecommuniceerd via de nieuwsbrief en de website van Deeltaxi West-Brabant. Voor deze dagen is tijdig inboeken van de rit extra belangrijk. Om verzekerd te zijn van een deeltaxirit is het raadzaam zeker 1 week van te voren in te boeken.

## **52 BELSERVICES**

Met onze belservices wordt u optimaal geïnformeerd. Om hiervan gebruik te maken, moet uw telefoonnummer bij PZN bekend zijn. Bij ritboeking wordt uw telefoonnummer gevraagd of gecontroleerd op juistheid. Ook wordt u gevraagd of u gebruik wil maken van onze belservices.

### *Soorten belservices*

#### **Terugbelservice**

De vervoerder belt u tussen 5 en 10 minuten voordat het voertuig voorrijdt, zodat u zich alvast gereed kunt maken voor vertrek.

#### **Vertragingsbelservice**

De vervoerder belt u als het voertuig later dan de uiterste ophaaltijd dreigt aan te komen en meldt u hoe laat het voertuig ongeveer voor komt rijden.

#### **Loosmelding-belservice**

Als de chauffeur u onverhoopt niet op de afgesproken plek treft, zoekt de chauffeur of call-agent minimaal éénmaal persoonlijk telefonisch contact met u. Mogelijk kan daardoor de loosmelding alsnog voorkomen worden (zie 63).

#### **Verzoek ander tijdstip**

PZN kan u bellen om te vragen of u op een ander tijdstip kunt reizen, bijvoorbeeld vanwege drukte. U bepaalt zelf of u hiervan gebruik maakt.

### *Voorkeuren belservice*

Via de klantenservice van PZN (zie 101) kunt u uw persoonlijke voorkeuren bij uw klantgegevens laten registreren. Uw keuzes zijn:

- Gebruik van de terugbelservice: altijd terugbellen, per rit uitvragen of nooit terugbellen;
- Wijze terugbelservice: telefonisch of via sms.

Naast de verschillende belservices kunt u ook via Mijn-TaxiApp (zie 84) geïnformeerd worden waar de taxi is en hoe laat deze komt voorrijden.

## **53 WIJZIGEN OF ANNULEREN VAN EEN RIT**

Een wijziging of annulering van een rit meldt u zo snel mogelijk bij PZN. Dit geldt ook voor wijzigingen van ritgegevens, zoals tijdstip of adres, aantal personen of bij extra bagage. Het is niet mogelijk om nog wijzigingen door te geven als de taxi al is voorbereid. De chauffeur mag de rit niet wijzigen of annuleren. U kunt uw gereserveerde rit tot een half uur voor de vroegst mogelijke ophaaltijd (7.00 uur) wijzigen bij PZN (dus niet bij het taxibedrijf). Dit kan telefonisch via het ritreserveringsnummer, of via MijnTaxiApp. Wanneer u wijzigingen later doorgeeft, geldt dit als een afmelding van de al gereserveerde rit, met gelijktijdige bestelling van een nieuwe rit volgens de normaal geldende voor-aanmeldtijd (1 uur). Bij verzuim van afmelding of te late afmelding, kan PZN u aansprakelijk stellen voor de gemaakte kosten. Dit is eveneens mogelijk als u herhaaldelijk en/of doelbewust niet aanwezig bent op de opgegeven instaplocatie (zie 63). PZN mag u in deze gevallen de vastgestelde ritprijs, vermeerderd met € 12,50 administratiekosten, in rekening brengen.

## **54 SAMEN REIZEN**

Met iemand die ook een eigen vervoerspas heeft, kunt u samen met deeltaxi reizen, onder voorwaarde dat het vertrekadres, aankomstadres én ophaaltijdstip exact gelijk zijn. Daarnaast mogen eventueel toegekende vervoersindicaties niet strijdig zijn met elkaar (bijvoorbeeld wanneer u beide Wmo-klant bent, met de indicatie 'voorin zitten'). Als aan deze voorwaarden wordt voldaan, wordt u samen in één voertuig vervoerd. Voor groepen vanaf 3 personen, gelden de afspraken van een Groepsrit (zie 45).

### **Random aankomst en vertrek van het voertuig**

## **55 GEREED VOOR VERTREK**

Bij een ritbestelling met gewenste vertrektijd, dient u 15 minuten voor de gewenste tijd klaar te staan. Wanneer u gebruik maakt van de terugbelservice (zie 52) geldt dat u uiterlijk 5 minuten na het aankondigingsstelefoontje gereed dient te staan op de instaplocatie (zie 58).

## **56 AANBELLEN EN WACHTEN**

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres door aan te bellen of door zich bij de receptie te melden. Als u via de terugbelservice tijdig geïnformeerd bent over het voorrijden van de taxi, wacht de chauffeur na aankomst op de instaplocatie maximaal drie minuten op u. Als geen terugbelservice is uitgevoerd, wacht de chauffeur maximaal vijf minuten nadat hij zich heeft gemeld. Als u gebruik

maakt van een 'OV-aansluitingsrit achteraf', als vervolg op bus- of treinreis, wacht de deeltaxi bij vertraging tot maximaal 10 minuten na de geplande aankomsttijd van bus of trein op u.

### **57 HULP DOOR CHAUFFEUR**

Bij Deeltaxi West-Brabant willen we uw vervoer zo comfortabel mogelijk laten verlopen. De chauffeur helpt u daartoe waar nodig voor, tijdens en na de rit. Hij begeleidt u bijvoorbeeld van de deur naar het voertuig en omgekeerd, en helpt u desgewenst bij het in- en uitstappen. Wanneer u hier zelf niet toe in staat bent, belt de chauffeur aan bij uw plaats van bestemming. Op verzoek helpt hij u ook met de bagage. Als het voertuig niet tot bij de voordeur kan komen, begeleidt de chauffeur u op verzoek naar de voordeur. Daarbij geldt dat de chauffeur wel zicht op het voertuig moet kunnen blijven houden in verband met de veiligheid van de andere inzittenden.

*Zie ook dienstverlening door de chauffeur (zie 72).*

### **58 INSTAP- EN UITSTAPLOCATIE**

Deeltaxi West-Brabant biedt vervoer van deur-tot-deur, van deur-tot-halte of van halte-tot-halte.

*Onder deur verstaan we:*

- een voordeur van een woning of ander gebouw;
- de centrale ingang bij een woningcomplex (de deurbellen liggen gecentreerd bij deze hal);
- een afspreekpunt (zie 59): dit is een herkenbaar punt in of bij een gebouw waar u en de chauffeur elkaar treffen. Bijvoorbeeld een Taxi Trefpunt bij een ziekenhuis of een afspreekpunt bij een winkelcentrum;
- de hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark. Dit is ongeacht of het terrein begaanbaar is over verharde wegen of niet.
- een andere herkenbare locatie die voor voertuigen van Deeltaxi West-Brabant bereikbaar is via de openbare weg. Als een adres in een gebied ligt dat niet toegankelijk is voor voertuigen, zoals een voetgangerszone, dan wordt de rit geboekt naar een afgesproken punt aan de rand van dat gebied. Het is in zo'n geval niet mogelijk dat de chauffeur u begeleidt naar de uiteindelijke bestemming.

*Onder halte verstaan we:*

- een bushalte of een treinstation.

*Afspraak ophalen klant bij ziekenhuis*

Ziekenhuizen kennen doorgaans meerdere in- en uitgangen (bijvoorbeeld de polikliniek). Bij Deeltaxi West-Brabant geldt dat u altijd bij de hoofdingang van het ziekenhuis wordt opgehaald en afgezet.\*

*\* Uitzondering geldt alleen als de hoofdingang gesloten is.*

### **59 AFSPREEKPUNT**

Wanneer een adres niet per auto bereikbaar is, wanneer de locatie geen duidelijk adres heeft, of er sprake is van meerdere ingangen, brengt of haalt de chauffeur u bij een afspreekpunt in de buurt dat wel bereikbaar is. Denk bijvoorbeeld aan winkelcentra, stations, instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten. Bij festiviteiten wordt soms een tijdelijk afspreekpunt vastgelegd. De PZN-medewerker meldt bij het inboeken van de rit of u moet in- of uitstappen bij een afspreekpunt.

*Als u een locatie kent die problemen geeft met ophalen of afzetten, adviseren we om dit kenbaar te maken bij het Bureau Deeltaxi West-Brabant (via [bureaudeeltaxi@west-brabant.eu](mailto:bureaudeeltaxi@west-brabant.eu)).*

### **60 MARGES RONDOND OPHALEN (STANDAARDRIT)**

De taxi rijdt voor tussen een kwartier voor en een kwartier na het afgesproken tijdstip. Soms gebeurt het dat de chauffeur eerder voorrijdt dan een kwartier voor het afgesproken tijdstip. U kunt er dan voor kiezen om in te stappen, maar dat hoeft niet. Bij instappen gaat u akkoord met de vervroegde ophaaltijd. PZN en het uitvoerende taxibedrijf moeten dit registreren. Als u nog niet mee wilt, zijn er twee mogelijkheden. Ofwel de chauffeur wacht tot een kwartier voor het afgesproken tijdstip. Ofwel de chauffeur rijdt door naar een volgende klant, en het taxibedrijf stuurt een ander voertuig om u binnen de tijdsmarges op te komen halen. Bij een opgegeven aankomsttijd wordt aangegeven tussen welke tijdstippen de taxi voor komt rijden.

### **61 MARGES RONDOND AFZETTEN (PRIORITEITSRIT)**

Bij een prioriteitsrit bent u maximaal 15 minuten voor de opgegeven aankomsttijd op de aangegeven bestemming. Om ritten met een prioriteitsrit goed uit te kunnen voeren, gelden ruimere marges bij het ophalen. PZN geeft bij de ritboeking aan tussen welke tijdstippen de taxi voor komt rijden.

### **62 MARGES RONDOND OMRIJDEN (TOEGESTANE REISTIJD)**

Bij Deeltaxi West-Brabant worden ritten zoveel mogelijk gecombineerd. Het kan dus voorkomen dat u bij dezelfde reis de ene week alleen in het voertuig zit en de week erop met één of meer medepassagiers. De vervoerder moet bij de toegestane reistijd altijd rekening houden met de geldende spelregels rondom het ophalen of afzetten. Vanaf het moment van vertrek mag de rit maximaal 30 minuten langer duren



dan de rechtstreekse reistijd op basis van de snelste route. Daarbij mag het taxibedrijf u niet vragen van het ene op het andere voertuig over te stappen.

### **63 CHAUFFEUR EN KLANT TREFFEN ELKAAR NIET**

Het komt voor dat de chauffeur en u elkaar niet treffen op de aangegeven instaplocatie (zie 58).

#### *U meldt dat de taxi er (nog) niet is*

De taxi mag tot een kwartier na de opgegeven vertrektijd voor komen rijden. Als het voertuig daarna (dus vanaf 16 minuten na de opgegeven vertrektijd) nog niet op de instaplocatie is, adviseren we u daar direct melding van te maken bij de ritreservering van PZN. PZN kijkt dan waar het voertuig is, en informeert u hoe lang het duurt voor de taxi voor komt rijden. PZN zorgt ervoor dat het probleem binnen 30 minuten na uw melding is opgelost, tenzij PZN kan aantonen dat de fout niet het gevolg is van eigen handelen. Als PZN het probleem niet binnen 30 minuten heeft opgelost, treedt de compensatieregeling in werking (zie 92).

#### *De chauffeur kan u niet vinden*

Als de chauffeur u niet kan vinden nadat de minimale wachttijd is verstreken (zie 56), neemt hij telefonisch contact met u op (als er een telefoonnummer is opgegeven). Als de chauffeur u niet kan bereiken, of u ondanks telefonisch contact toch niet treft, meldt de chauffeur de rit 'loos'. Vanaf het moment dat een chauffeur de rit loos meldt, vervalt de geboekte rit. Wanneer dan een nieuwe rit wordt ingediend, wordt deze automatisch op 1 uur ingepland. Als u niet door de chauffeur bent gebeld, terwijl het mobiele telefoonnummer wel bij uw klantgegevens geregistreerd staat, zorgt PZN ervoor dat er binnen 30 minuten een taxi komt voorrijden.

#### *Herhaaldelijk loosmeldingen*

Wanneer u herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt, neemt PZN contact met u op. Wanneer dit daarna nog steeds gebeurt, kan PZN besluiten om u een (tijdelijk) reisverbod voor Deeltaxi West-Brabant op te leggen (zie 53). Wanneer u Wmo-klant bent, wordt daarbij ook de gemeente geïnformeerd.

### **64 VERKEERD VOERTUIG**

Het kan gebeuren dat u niet mee kunt reizen met het voertuig dat komt voorrijden. U kunt bijvoorbeeld niet in een personenauto wanneer u in een rolstoel reist. Wanneer u dit meldt aan de chauffeur, neemt deze direct contact op met PZN.

#### *Onvolledige informatie op de pas*

Als er een verkeerd voertuig komt omdat er onjuiste of onvolledige informatie aan uw klantenpas is gekoppeld, meldt PZN de foutieve indicatiestelling aan het Bureau Deeltaxi West-Brabant. Zij informeren de gemeente. Desgewenst kunt u hiervoor zelf contact opnemen met de gemeente.

#### *Vergissing in de planning*

Als het verkeerde voertuig is gestuurd door een misverstand in de planning, zorgt PZN ervoor dat er zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 minuten, een passend voertuig voor komt rijden.

### **65 NIEMAND AANWEZIG OP BESTEMMINGSADRES**

Als klant of begeleider bent u zelf verantwoordelijk voor de aanwezigheid van opvang op het bestemmingsadres (voor zover dat nodig is). Als er op het adres van bestemming niemand aanwezig is om u te ontvangen, dient u uit te stappen en zelf een oplossing te zoeken. Bijvoorbeeld een nieuwe rit inboeken, of contact zoeken met degene met wie de afspraak was ingepland. Het is in dergelijke gevallen niet aan de chauffeur om voor u in een oplossing te voorzien. We kunnen helaas ook niet garanderen dat u direct met hetzelfde voertuig mee terug kunt rijden. In dit geval kunt u altijd PZN bellen en vragen of u zo spoedig mogelijk een nieuwe rit kan krijgen. PZN vertelt u wanneer dit mogelijk is. Uiteraard wordt van chauffeurs in dergelijke situaties een professionele houding verwacht, vooral bij klanten met specifieke ziektebeelden (bv. dementie, verstandelijke handicap). Mensen die niet in staat zijn zelfstandig te reizen, reizen met de indicatie verplichte begeleiding (zie 07). Deze indicatie kan worden aangevraagd bij het Wmo-loket van de gemeente.

### **66 UW RITBOEKING IS LEIDEND**

De chauffeur vervoert u altijd van het opgegeven vertrekadres naar het opgegeven bestemmingsadres. Het is dus niet mogelijk om:

- het aankomstadres te wijzigen tijdens de rit;
- de chauffeur te vragen even te wachten om daarna de reis voort te zetten, om een korte boodschap te doen (bijvoorbeeld geld pinnen of een recept ophalen);
- personen op te halen, die niet bij de ritboeking zijn opgegeven.

## **Voertuigen**

### **67 VOERTUIGEISEN**

Voor het deeltaxivervoer worden personenwagens en 8 persoons (rolstoel)bussen ingezet. De wet en de opdrachtgever stellen een aantal eisen aan de voertuigen die worden ingezet.



Alle voertuigen:

- hebben een comfortabele instap. Het gebruik van losse en/of instabiele blokken of trapjes om de instap te verlagen is nooit toegestaan. Vaste, aan het voertuig gemonteerde traptreden zijn wel toegestaan. De maximale instap- en tredehoogte is 27 cm;
- zijn voorzien van goedgekeurde veiligheidsgordels;
- hebben een goede vering en comfortabele stoelen;
- zijn voorzien van een goed werkende verwarming en ventilatie;
- zijn schoon van binnen en van buiten en hebben een representatief uiterlijk;
- zijn voorzien van een gekeurde brandblusser en EHBO-doos;
- zijn rookvrij.

Voor de rolstoelbussen geldt daarnaast dat zij voorzien moeten zijn van een rolstoellift en een goed werkend Rolstoel Inzittenden Beveiliging Systeem.

#### **68 HERKENBAARHEID**

De voertuigen zijn via stickers op de voorportieren en/of een bordje voor de voorruit herkenbaar als Deeltaxi West-Brabant.

#### **69 TOEGANKELIJKHEID**

Het voertuig moet goed toegankelijk zijn en voldoen aan specifieke vervoerbehoefden en extra rechten, die bij uw klantgegevens zijn opgenomen. (Rolstoel)bussen hebben een verlaagde instap of een extra trede. In deze voertuigen zijn vasthoudbeugels en stangen aangebracht.

#### **70 AANTAL PERSONEN OP DE ACHTERBANK**

In een personenauto mogen twee passagiers vervoerd worden op de achterbank. Als er qua afmetingen en beenruimte sprake is van drie gelijkwaardige zitplaatsen, dan mogen er drie personen vervoerd worden op de achterbank. Op de zitplaats voorin, naast de chauffeur, mag altijd maar één persoon plaatsnemen. Als u als Wmo-klant in een ander voertuigtype dan een personenwagen vervoerd wordt, krijgt u een zitplaats toegewezen waar u zo weinig mogelijk hinder van het in- en uitstappen van andere klanten heeft.

#### **Omgangsvormen in de taxi**

#### **71 GEDRAG VAN DE CHAUFFEUR**

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de chauffeurs die worden ingezet voor het deeltaxivervoer. Voor u als klant zijn vooral de volgende eisen aan de chauffeurs zichtbaar en van belang.

De chauffeur:

- kent de spelregels van Deeltaxi West-Brabant;
- is klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig;
- is correct en representatief gekleed;
- heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen;
- heeft een geldig certificaat levensreddend handelen;
- heeft kennis van en ervaring met het oplappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen;
- beheerst zit- en tiltechniek voor passagiers met een beperking;
- spreekt goed Nederlands.

#### **72 DIENSTVERLENING DOOR DE CHAUFFEUR**

Qua dienstverlening verwachten we van de chauffeur dat hij:

- de auto op een zo gunstig mogelijke plaats parkeert;
- uitstapt en aanbelt (of zich meldt bij de balie) bij aankomst op de instaplocatie en op uw verzoek ook op de uitstaplocatie;
- zich kenbaar maakt als deeltaxichauffeur en de naam noemt van de mee te nemen klant;
- altijd (eerst) u als klant aanspreekt, ook als er begeleiding bij is;
- u vraagt om uw klantenpas te laten zien;
- u begeleidt van de instaplocatie naar de taxi, en van de taxi naar de uitstaplocatie;
- helpt bij het in- en uitstappen;
- helpt met de bagage;
- controleert of de juiste persoon instapt;
- klanten met een visuele beperking informeert over het soort voertuig, de te gebruiken deur, het al dan niet aanwezig zijn van medepassagiers, de rijrichting van het voertuig en het ritverloop;
- uw klantbijdrage int, en eventueel wisselgeld teruggeeft;
- zorgt voor orde en rust in het voertuig;





- erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol wordt gebruikt en niet wordt gegeten;
- zorgt dat er geen luide muziek wordt afgespeeld of, op uw verzoek, helemaal geen muziek;
- zorgt voor veilig en comfortabel vervoer;
- zich aan de verkeersregels houdt en verkeersdrempels rustig en beheerst passeert;
- toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels;
- zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel, scootmobiel, rollator en kinderzitjes;
- er op toe ziet dat klanten met een scootmobiel een overstap maken naar een zitplaats;
- materiaal om een rolstoel vast te zetten veilig opbergt.

### **73 WEIGEREN VERVOER DOOR CHAUFFEUR**

Veiligheid gaat voor alles. Onze chauffeurs hebben het recht om u niet te vervoeren als daar een goede aanleiding voor is. U dient aanwijzingen van de chauffeur op te volgen. Als u zich hier niet aan houdt, mag de chauffeur weigeren om u (verder) mee te nemen. Enkele redenen die ertoe kunnen leiden dat iemand niet wordt vervoerd:

- de klant weigert een pas te tonen of te betalen;
- de klant wil geen veiligheidsgordel dragen (uitzondering geldt voor klanten met een CBR ontheffing, zie 76);
- de rolstoel of scootmobiel is niet veilig vast te zetten of te vervoeren;
- de scootmobiel-berijder wil geen overstap maken naar een zitplaats;
- er is te veel bagage, of de bagage is niet aangemeld bij de ritbestelling;
- de klant heeft een huisdier bij zich dat niet in een tas of kooi zit;
- er is sprake van een probleem met hygiëne (bijvoorbeeld besmettelijke ziekten).

### **74 GEDRAG VAN KLANT EN CHAUFFEUR TIJDENS DE RIT**

Van zowel de chauffeur als van onze klanten verwachten wij dat zij zich in het voertuig netjes en respectvol naar elkaar gedragen. Het is niet toegestaan in het voertuig te roken, drinken, of eten. Ook is het niet toegestaan om foto's of filmpjes van andere mensen te maken in de taxi. Klant en chauffeur zorgen ervoor dat de orde, rust, veiligheid en bedrijfspgang niet verstoord worden. Onder verstoring wordt verstaan:

- het hinderen of bedreigen van chauffeur of (mede) passagiers;
- zichzelf of anderen in een onveilige situatie brengen;
- diefstal of aanraken van andermans bezittingen;
- verrichten van onzedelijke handelingen of handtastelijkheden;
- beledigende of discriminerende taal gebruiken.

Als u ontevreden bent over het gedrag van de chauffeur, of van mening bent dat u onterecht geweigerd wordt, kunt u een klacht indienen bij PZN (zie 88). Omgekeerd kan de chauffeur bij PZN een melding indienen over het gedrag van de klant. PZN voert altijd hoor en wederhoor uit. PZN neemt daartoe contact op met de betreffende klant, de taxichauffeur en, indien mogelijk, met medepassagiers.

### **75 REISVERBOD**

Bij klachten over het gedrag van een klant informeert PZN het Bureau Deeltaxi West-Brabant zo spoedig mogelijk over de uitkomsten. PZN kan de klant bij herhaling van dat gedrag, of bij zeer ernstige misdragingen, direct een sanctie opleggen. Afhankelijk van de aard van de misdrijving kan dit een officiële waarschuwing zijn of een tijdelijk of permanent reisverbod. Bij Wmo-klanten meldt Bureau Deeltaxi West-Brabant de sanctie altijd aan de betreffende gemeente. De gemeente kan eveneens besluiten tot sanctie, en in het uiterste geval tot een permanent reisverbod.

### **Veilig vervoer**

#### **76 VEILIGHEIDSGORDEL**

Alle inzittenden in onze voertuigen zijn verplicht een veiligheidsgordel te gebruiken. De chauffeur ziet hierop toe en vertrekt niet voordat iedereen de gordel heeft vastgemaakt. Op verzoek helpt de chauffeur bij het vastmaken. U draagt ook een veiligheidsgordel als u zittend in een rolstoel vervoerd wordt.

#### *Ontheffing veiligheidsgordel*

Wanneer u om medische redenen geen veiligheidsgordel kunt dragen, moet u hiervoor een ontheffing aanvragen bij het CBR, Divisie Rijgeschiktheid (telefoonnummer 0900-0210, € 0,10 per minuut). Bij het formulier dat het CBR opstuurt zit een medische vragenlijst. De arts of huisarts moet de ingevulde lijst ondertekenen. U stuurt het formulier en de lijst zelf terug naar het CBR. Aan het aanvragen van een ontheffing zijn kosten verbonden. Voor meer informatie en een brochure over de ontheffing, zie [www.cbr.nl](http://www.cbr.nl). De CBR-ontheffing is binnen Deeltaxi West-Brabant de enige geldende ontheffing. Bij het reizen met deeltaxi dient u altijd de originele ontheffing aan de chauffeur te tonen.



### *Gordelverlenger*

In de voertuigen is geen verlengstuk voor de veiligheidsgordel beschikbaar. Als u die nodig heeft, moet u die zelf meenemen.

### *Gordelgeleider*

Wanneer u als (rolstoel)klant gebruik wil maken van een aparte gordelgeleider (gordelclip)\*, neemt u die zelf mee bij de reis. Het is niet toegestaan een gordelgeleider te gebruiken die het heupdeel met het diagonale deel verbindt. Een aparte gordelgeleider mag alleen gebruikt worden door:

- kinderen kleiner dan 1,50 meter die te zwaar zijn voor een zittingverhoger (36 kilo of zwaarder);
- volwassenen die kleiner zijn dan 1,50 meter.

*\* Een gordelgeleider kan een oplossing zijn wanneer de veiligheidsgordel in de hals snijdt. De gordelgeleider (gordelclip) zorgt ervoor dat het diagonale deel van de autogordel niet over de hals loopt.*

## **77 VEILIG ROLSTOELVERVOER**

Om veilig rolstoelvervoer te garanderen, geldt binnen Deeltaxi West-Brabant naast de actuele wet- en regelgeving de Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (VVR). In de Code VVR zijn richtlijnen voor veilig rolstoelvervoer opgenomen voor rolstoelgebruikers, gemeenten en chauffeurs. Alle betrokkenen hebben hierin een gedeelde verantwoordelijkheid.

- Rolstoelgebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor reizen met een veilig vervoerbare of vastzetbare rolstoel. Rolstoelen en scootmobielen moeten op vier punten met spanbanden vast te zetten zijn. Alleen dan kan van deeltaxi gebruik gemaakt worden. Wmo-klanten kunnen bij problemen met vastzetten van hun hulpmiddel contact opnemen met de gemeente.
- Gemeenten toetsen bij Wmo-klanten met een rolstoelindicatie of de rolstoel (of scootmobiel) veilig vervoerbaar of vast te zetten is. Als dit niet het geval is, zorgt de gemeente in overleg met de klant en eventueel de rolstoelleverancier voor een passende oplossing.
- De chauffeur is verantwoordelijk voor het goed vastzetten van de rolstoel of scootmobiel in de taxi. De chauffeur weigert de klant, als diens rolstoel of scootmobiel niet of niet verantwoord vast te zetten is in de taxi.

*U mag alleen zittend in uw rolstoel vervoerd worden, als u rolstoel voldoet aan de richtlijn ISO 7176-19. Deze rolstoelen zijn gecrashtest (botsproef) en gecertificeerd. Ze zijn te herkennen aan een sticker met het gele haaksymbool. Bij sommige oudere modellen kan het haaksymbool doorzichtig zijn of is het nog een ISO-sticker zoals op de afbeelding. Twijfelt u hierover? Neem dan contact op met uw rolstoelverstreker. Zelf nagaan of u veilig vervoerd wordt? Via de website [www.rechttopveiligvervoer.nl](http://www.rechttopveiligvervoer.nl) kunnen rolstoelgebruikers een test invullen om te zien of ze veilig vervoerd worden.*

Meer informatie over de Code VVR vindt u op: <http://codevvr.nl/>.

## **78 VASTZETTEN ROLSTOEL**

De chauffeur zorgt ervoor dat u en uw rolstoel of ander hulpmiddel goed worden vastgezet. In voorkomende gevallen zorgt de chauffeur voor het in- en uitrijden van de rolstoel of ander hulpmiddel. Hij zorgt er ook voor dat het materiaal om de rolstoel vast te zetten goed opgeborgen wordt zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen. Wanneer u in het hulpmiddel vervoerd wordt, dient u zelf veilig de driepuntsgordel te kunnen dragen (zie 76). Als dat niet mogelijk is, mag de chauffeur u weigeren.

## **79 INRIJDEN SCOOTMOBIEL**

Het in- en uitrijden van de scootmobiel in of uit het voertuig gebeurt altijd door de chauffeur. U stapt van de scootmobiel af en gaat buitenom via de zijdeur het voertuig in (en bij de uitstaplocatie op dezelfde manier eruit). Als u de instap vanaf de zijdeur niet kunt maken, kunt u ook staand via de rolstoellift het voertuig in of uit worden geleid.

## **80 OVERSTAP NAAR ZITPLAATS**

Wanneer u met een scootmobiel of opvouwbare rolstoel met deeltaxi reist, maakt u in het voertuig een overstap naar een zitplaats. U mag tijdens de deeltaxirit, of tijdens het in- en uitstappen, niet op het hulpmiddel blijven zitten. Ook voor andere rolstoelgebruikers, die daartoe in staat zijn, heeft het overstappen naar een zitplaats de voorkeur.

## **81 VERPLICHTE CURSUS CHAUFFEURS**

Taxibedrijven zijn verantwoordelijk voor de instructie van chauffeurs die rolstoelgebonden klanten vervoeren. Het taxibedrijf instrueert chauffeurs door middel van een cursus. Iedere chauffeur moet deze cursus verplicht volgen, voordat hij op een rolstoelbus mag rijden.

## Bijzonderheden voor Wmo-klienten

### 82 EXTRA VOERTUIGRECHTEN

Gemeenten kunnen besluiten om Wmo-klienten, op grond van de beperking, te voorzien van extra rechten in het voertuig. De vervoerder houdt daar bij het inplannen van voertuigen rekening mee.

- Personenwagen U reist altijd in een personenwagen.
- Voorin zitten (personenwagen) U krijgt altijd een zitplaats in personenwagen naast de chauffeur.
- Hoge zit (taxibus) U reist altijd in een taxibus.
- Lage instap U krijgt een voertuig met een lage instap (een personenwagen of een bus met een lift).
- Extra beenruimte U krijgt altijd een zitplaats voorin een personenwagen of een zitplaats in een taxibus met ruimte om de benen te strekken.

De volgende bijzonderheden zijn niet mogelijk binnen Deeltaxi West-Brabant\*:

- individueel vervoer: reizen zonder andere passagiers;
- rechtstreeks vervoer van A naar B, zonder omrijden;
- kamer tot kamervervoer: begeleiding door de chauffeur tot kamer flat of appartement;
- liggend vervoer: liggend met deeltaxi.

Als OV-klient kunt u geen aanspraak maken op extra voertuigrechten.

*Deeltaxi West-Brabant biedt naast de voertuigrechten ook rechten ten aanzien van begeleiding. Deze zijn beschreven in het hoofdstuk 'Wie kan mee?'.*

*\* Neem voor een verzoek voor een van deze bijzonderheden contact op met de gemeente. De gemeente bekijkt in samenspraak of u daarvoor in aanmerking komt.*

### 83 KILOMETERBUDGET

Gemeenten kunnen besluiten tot een kilometerbudget voor Wmo-klienten. Afhankelijk van de gemeente kan dit een vast of een variabel kilometerbudget zijn. Bij een vast kilometerbudget krijgen alle Wmo-klienten in de gemeente hetzelfde budget. Bij een variabel budget wordt het budget bepaald op basis van de mobiliteitsbehoefte van de klant. Met een kilometerbudget wordt een maximum aantal kilometers toegewezen dat in een kalenderjaar tegen het Wmo-tarief gereisd kan worden. Alleen de kilometers op basis van de kortste route van A naar B, komen ten laste van het budget. Omrijdkilometers, doorreiskilometers en/of ritkilometers van een sociale begeleider gaan dus niet ten koste van het kilometerbudget.

Direct na de bevestiging van een ritboeking wordt het budget bijgewerkt. PZN informeert u op verschillende manieren en momenten over het budget. U ontvangt een waarschuwingsbrief als er nog 150 kilometer resteren. U ontvangt een overschrijdingsbrief als u door uw budget heen bent. Tussentijds kan informatie over het budget worden opgevraagd bij PZN (zie 100) of kunt u inzien via MijnTaxiApp (zie 84).

Als het jaarbudget op is, kunt u nog steeds met Deeltaxi West-Brabant blijven reizen. U reist dan tegen het OV-deeltaxi tarief, met behoud van eventuele Wmo-rechten (zoals begeleiding of voertuig). Neem voor vragen over het budget, of bij een verzoek voor ophoging van het budget, contact op met het Wmo-loket van de gemeente (zie 103).

Voor OV-klienten is het kilometerbudget niet van toepassing.

## MijnTaxiApp

### 84 WAT IS MIJNTAXIAPP?

Voor gebruikers van Deeltaxi West-Brabant biedt PZN MijnTaxiApp. Dit is een persoonlijke internetpagina met relevante informatie over deeltaxi. MijnTaxiApp is bereikbaar via mobiele telefoon, tablet (bv. iPad) of computer. Raadpleeg MijnTaxiApp via <https://taxiapp.pzn-bv.nl>.\*

Met MijnTaxiApp kunt u:

- een rit reserveren of annuleren;
- inzicht krijgen in de kosten van de rit;
- uw eigen gebruiksinformatie inzien;
- zien wat het resterende kilometerbudget is (als dat van toepassing is);
- op een kaartje zien waar de bestelde taxi zich bevindt;
- een beoordeling geven van de rit en de chauffeur.

*\* MijnTaxiApp werkt via een internetbrowser, en is dus niet te downloaden in de App Store of in Google Play. U kunt wel een snelkoppeling naar deze website op uw startscherm zetten, zodat het werkt als een app.*

### **85 VOOR WIE IS MIJNTAXIAPP?**

MijnTaxiApp is beschikbaar voor klanten van Deeltaxi West-Brabant. Daarnaast kunnen ook familieleden of begeleiders van instellingen via MijnTaxiApp inzicht krijgen in de deeltaxiriten. Voor het gebruik van MijnTaxiApp is een klantenpas vereist. Wanneer u op het algemene pasnummer reist, kunt u dus geen gebruik maken van de mogelijkheden die MijnTaxiApp biedt.

### **86 AANMELDEN VOOR MIJNTAXIAPP**

Aanmelden kan via mobiele telefoon, computer of tablet. Via de internetpagina van MijnTaxiApp komt u direct in het beginscherm van de app. Daar kunt u zich aanmelden. Na registratie heeft u toegang tot uw persoonlijke gegevens.

Uiteraard is MijnTaxiApp voorzien van een helpfunctie. U kunt voor meer informatie ook bellen met de klantenservice van PZN (zie 101). Op [www.deeltaxi-westbrabant.nl](http://www.deeltaxi-westbrabant.nl) staat een beschrijving van de stappen voor de registratie van MijnTaxiApp. Voor uw veiligheid zijn persoonlijke gegevens binnen MijnTaxiApp beveiligd met een persoonlijk wachtwoord.

### **Meldingen en klachten**

#### **87 ONDERSCHIED MELDINGEN EN KLACHTEN**

Binnen Deeltaxi West-Brabant wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten. Beide worden ingediend bij PZN. Meldingen dient u voorafgaand aan de rit in, klachten achteraf. PZN registreert alle meldingen en klachten. Maandelijks ontvangt het beheerbureau van PZN een overzicht van het aantal ingediende meldingen en klachten en de aard ervan.

#### **88 MELDING**

Meldingen dient u in via het gratis ritreserveringsnummer (0800 - 023 00 33). Een melding gaat over acute problemen, bijvoorbeeld als de taxi te laat of te vroeg is. Of als er een verkeerd voertuig voorrijdt. PZN informeert u - met de beschikbare informatie - over de voortgang van de rit en overlegt zo nodig over de beste oplossing.

#### **89 KLACHT**

Een klacht heeft meestal betrekking op een al afgeronde (of niet uitgevoerde) rit en wordt achteraf bij PZN ingediend. U ontvangt altijd een reactie op een klacht, tenzij u zelf aangeeft hier geen prijs op te stellen. Een klacht kan op verschillende manieren bij PZN ingediend worden:

- telefonisch via de klantenservice: 088 - 076 19 00;
- per e-mail naar [klantenservice@pzn-bv.nl](mailto:klantenservice@pzn-bv.nl);
- schriftelijk via: PZN, t.a.v. Klachten, Antwoordnummer: 60.123, 5000 VB Tilburg (postzegel niet nodig);
- via het klachtenformulier\*;
- via het digitale klachtenformulier: <https://www.pzn-bv.nl/klachten>.

*\* Klachtenformulieren zijn verkrijgbaar via de klantenservice van PZN.*

Geef bij het indienen van de klacht altijd de volgende informatie:

- datum en tijd van de rit waar de klacht betrekking op heeft;
- omschrijving van de klacht;
- naam en contactgegevens;
- pasnummer (indien aanwezig).

Dien een klacht altijd binnen drie weken na de gebeurtenis in. Klachten die later zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen, tenzij u kunt aantonen dat u hier niet eerder toe in staat was. Als de klacht betrekking heeft op het vervoerssysteem (en niet op de uitvoering), stuurt PZN de klacht door aan het beheerbureau.

#### *Afhandeling klacht*

De afhandelingprocedure is als volgt:

1. De klant of begeleider dient een klacht in bij PZN.
2. PZN registreert de klacht en stuurt de indiener binnen drie werkdagen na indiening een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin staat dat de indiener binnen drie weken een reactie ontvangt. Een ontvangstbevestiging is niet nodig als de klacht binnen vijf werkdagen wordt afgehandeld. In de ontvangstbevestiging staat vermeld waar de klant informatie over de voortgang kan verkrijgen.
3. PZN onderzoekt de klacht. Daartoe wordt in het kader van wederhoor contact opgenomen met het taxibedrijf. Op basis van de informatie van klant en chauffeur stelt PZN een afhandelingsbericht op en/of handelt, op verzoek van de klant, de klacht telefonisch af.

*De afspraken over de afhandeling van klachten zijn vastgelegd in een klachtenreglement. Die kunt u opvragen bij bureau deeltaxi.*



## **90 BEZWAAR**

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht door PZN, kunt u schriftelijk (per e-mail of brief) bezwaar maken bij het Bureau Deeltaxi West-Brabant (zie 102). Verwijs bij dat bezwaar altijd naar het nummer dat op de afhandelingsbrief van PZN staat. Het Bureau Deeltaxi West-Brabant houdt namens de gemeenten toezicht op het werk van PZN en onderzoekt klachten grondig. Ze benaderen zowel de klant als PZN. Zo nodig wordt aanvullend onderzoek gedaan. Op basis van deze informatie en de toets op de spelregels komt het bureau tot een oordeel. Het onderzoek en oordeel worden telefonisch aan u gecommuniceerd en indien gewenst schriftelijk bevestigd.

## **91 KLACHTENCOMMISSIE**

Als u niet tevreden bent met de afhandeling van het bezwaar door het bureau, dan wordt de klacht voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie. Deze bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, een inhoudelijk deskundig ambtenaar en een vertegenwoordiger van de klantgroepen en wordt ondersteund door een secretaris.

Neem als klant (of begeleider) binnen vier weken na ontvangst van de reactie op het bezwaar contact op met het beheerbureau. U kunt daarbij het verzoek doen om de klacht voor te laten komen bij de klachtencommissie. Afhankelijk van de aard van de klacht bepaalt de secretaris in overleg met de klant de verdere procesgang. Deze kan bestaan uit een gesprek tussen klant en vervoerder of een hoorzitting van de commissie.

De klachtencommissie stelt haar oordeel binnen 8 weken nadat u uw wens hiervoor kenbaar heeft gemaakt en stuurt dit naar u en naar PZN toe. Het oordeel van de commissie is niet bindend voor PZN. PZN moet binnen 4 weken schriftelijk reageren en (gemotiveerd) aan geven welke acties al dan niet zijn uitgevoerd.

## **92 COMPENSATIEREGELING**

In een aantal gevallen is het passend dat PZN u op de een of andere manier compenseert voor ondervonden hinder, (emotionele) schade of ongemak als gevolg van het niet correct nakomen van de verplichtingen.

*PZN en het Bureau Deeltaxi West-Brabant hebben de afspraken hierover vastgelegd in een compensatieregeling. Deze is te raadplegen via de website van Deeltaxi West-Brabant.*

## **Kwaliteit**

### **93 KWALITEIT EN TEVREDENHEID**

Het beheerbureau houdt toezicht op de geleverde kwaliteit van de dienstverlening door PZN en de taxibedrijven. Hiervoor gebruikt het bureau een aantal verschillende manieren en instrumenten. De kwaliteit wordt onder andere gemonitord door:

- data-analyse van ritgegevens;
- toezicht en analyse op de ingediende klachten en meldingen;
- informatie uit managementrapportages;
- signalen vanuit gemeenten, belangenorganisaties en klanten.

De bevindingen worden besproken in een periodiek overleg tussen PZN en beheerbureau. Op enkele onderdelen van de dienstverlening (o.a. ingediende meldingen en klachten, percentage tevredenheid, wachttijd callcenter) geldt een boeteregeling als PZN de gestelde normen niet haalt.

### **94 REIZIGERSOVERLEG DEELTAXI WEST-BRABANT**

De inbreng van het klantbelang is geborgd via het Reizigersoverleg Deeltaxi West-Brabant. Hierin zitten deeltaxi-gebruikers uit verschillende door gemeenten aangedragen belangenorganisaties. Bij de samenstelling van het Reizigersoverleg is zoveel mogelijk rekening gehouden met een geografische spreiding over de 18 gemeenten en met diversiteit van beperkingen. Het beheerbureau overlegt periodiek met het Reizigersoverleg. De leden van het Reizigersoverleg informeren het beheerbureau over hun ervaringen met Deeltaxi West-Brabant. Het beheerbureau informeert de leden over de voortgang en de ontwikkelingen binnen Deeltaxi West-Brabant.

### **95 KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK**

Jaarlijks voert een onafhankelijk bureau in opdracht van het beheerbureau een onderzoek uit naar de tevredenheid onder deeltaxi-gebruikers. Klanten worden via dit onderzoek gevraagd naar de tevredenheid over de spelregels en over de uitvoering van Deeltaxi West-Brabant.

## **Informatie voor klanten**

### **96 INFORMATIEVERSTREKKING**

Het beheerbureau en PZN informeren klanten op verschillende manieren over Deeltaxi West-Brabant. Dit gebeurt via:

- het welkomstpakket, dat u krijgt bij ontvangst van de klantenpas. Deze bevat:
  - en begeleidende brief, met de actuele tarieven;



- een informatiefolder;
  - een vouwkaartje, met belangrijke telefoonnummers;
  - een klachtenformulier;
  - een rolstoelfolder (als de klant met een rolstoel reist);
- de halfjaarlijkse nieuwsbrief;
  - de website [www.deeltaxi-westbrabant.nl](http://www.deeltaxi-westbrabant.nl);
  - informatie in huis aan huis bladen.

## 97 DOORGEVEN WIJZIGINGEN KLANTGEGEVENS

### *Verhuizing of overlijden*

Klantmutaties van Wmo-klanten (bijvoorbeeld bij verhuizing of overlijden) worden doorgegeven aan de gemeente. Daartoe kunt u contact opnemen met het gemeentelijk Wmo-loket (zie 103). Klantmutaties van OV-klanten worden doorgegeven aan de klantenservice van PZN (zie 101).

*Wmo -klantenpassen zijn te herkennen aan de pasfoto, OV-klantenpassen hebben geen pasfoto.*

### *Vragen over rechten of kilometerbudget (alleen voor Wmo-klanten)*

Bij vragen over voertuigrechten, het meenemen van begeleiding, de registratie van een hulpmiddel of verzoek tot ophoging van het kilometerbudget kunt u terecht bij het Wmo-loket van de gemeente (zie 103).

### *Nuttige informatie bij klantgegevens*

Als de beperking van u als Wmo-klant van belang is voor het goed uitvoeren van de rit, dan registreert de gemeente deze informatie bij uw klantgegevens. Bijvoorbeeld bij slecht zien, doofheid, een verstandelijke beperking of gebruik van een extra hulpmiddel (zoals een zuurstoffles). Ook in geval van een afwijkende instaplocatie bij het woonadres kan het handig zijn dit bij uw klantgegevens te registreren. Als OV-klant kunt u verzoeken voor het registreren van nuttige informatie direct doorgeven aan de klantenservice van PZN (zie 101). PZN zorgt ervoor dat deze informatie wordt meegestuurd aan de chauffeur.

### *Overige vragen*

Voor alle overige vragen kunt u terecht bij de PZN klantenservice. De klantenservice verwerkt:

- voorkeuren voor terugbelservice (altijd/op verzoek/nooit + voorkeur telefonisch/sms);
- voorkeuren voor de nieuwsbrief (wel/niet ontvangen + voorkeur post/mail/Daisy/Webbox);
- informatie over OV-begeleiderskaart (zie 09).

## 98 CALAMITEITEN/SLECHT WEER

Vervoer met Deeltaxi West-Brabant moet verantwoord plaatsvinden. In geval van een calamiteit of zeer extreme weersomstandigheid, besluiten PZN en het beheerbureau in overleg of Deeltaxi West-Brabant nog blijft rijden of op welke wijze de dienstverlening wordt aangepast. Wanneer wordt besloten toch nog klanten te vervoeren, kunnen de gebruikelijke marges en toegestane reistijden niet worden gehandhaafd. PZN informeert u dan zo goed mogelijk over de te verwachten ophalen reistijden. Als besloten wordt dat (bepaalde) ritten niet meer worden uitgevoerd, dan belt PZN de betreffende klanten om te vertellen dat zij niet meer kunnen worden opgehaald. Dit geldt alleen als er een telefoonnummer van de klant beschikbaar is. Wilt u weten of deeltaxi bij slecht weer rijdt, neem dan contact op met het gratis ritreserveringsnummer 0800 - 023 00 33.

## 99 BESCHERMING VAN UW PRIVACY

In de uitvoering van taken verwerken zowel de opdrachtgevers (zie 02) als de uitvoeringsorganisatie (zie 03) persoonsgegevens. Bureau Deeltaxi West-Brabant vindt het belangrijk om transparant te zijn over de manier waarop zij met persoonsgegevens omgaat, en de manier waarop ze de privacy van klanten waarborgt. Bekijk voor een nadere toelichting hierop het Privacybeleid en het Privacy Statement op [www.deeltaxi-westbrabant.nl](http://www.deeltaxi-westbrabant.nl).

### *Bewaartermijn telefoongesprekken*

Met het oog op de klachtafhandeling neemt PZN alle inkomende gesprekken bij het ritreserveringsnummer en de klantenservice op. PZN bewaart deze gesprekken drie maanden.

## Contact

### 100 PZN RITRESERVERING

Telefoonnummer: 0800 - 023 00 33

*Kosten: gratis*

*Bereikbaar:*



- maandag, dinsdag, woensdag, donderdag van 06.30 tot 00.00 uur
- vrijdag, zaterdag, zon- en feestdagen van 06.30 tot 01.30 uur

*Wanneer bellen?*

- deeltaxirit reserveren, wijzigen of annuleren
- navragen kosten van een deeltaxirit
- melden dat een taxi te vroeg of te laat is
- informatie over resterend kilometerbudget

**101 PZN KLANTENSERVICE**

Telefoonnummer: 088 - 076 19 00

*Kosten:* lokaal tarief

*E-mailadres:*

klantenservice@pzn-bv.nl

*Internetadres:*

www.pzn-bv.nl

*Postadres:*

Antwoordnummer 60.123, 5000 VB, Tilburg

*Bereikbaar:*

maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag van 08.30 tot 19.00 uur

*Wanneer bellen?*

- algemene informatie over reismogelijkheden deeltaxi (bv. vragen over inboeken rit of aanvragen pas)
- informatie over voortgang van het vervoer (bv. of deeltaxi's rijden bij slecht weer)
- indienen klachten over uitvoering rit
- problemen met klantenpas (bv. pas verloren of gestolen, kapotte magneetstrip)
- doorgeven wijzigingen OV-klantenpassen (o.a. verhuizingen, overlijden)
- gevonden of verloren voorwerpen

*Bellen vanuit België*

Mensen die vanuit België geen contact kunnen krijgen met het algemene ritreserveringsnummer, kunnen zich wenden tot de klantenservice van PZN (00 31 88 076 19 00).

**102 BUREAU DEELTAXI WEST-BRABANT (BEHEERBUREAU)**

Telefoonnummer: 0900 - 202 00 32

*Kosten:* € 0,25 per minuut

*E-mailadres:*

bureaudeeltaxi@west-brabant.eu

*Internetadres:*

www.deeltaxi-westbrabant.nl

*Postadres:*

Postbus 503, 4870 AM, Etten-Leur

*Bereikbaar:*

maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur

*Wanneer bellen?*

- algemene informatie over deeltaxi, opmerkingen en suggesties
- informatie over bezwaar op klachtafhandeling door PZN
- vragen over spelregels deeltaxi

**103 GEMEENTELIJKE WMO-LOKETTEN**

De actuele contactgegevens van de gemeentelijke Wmo-lokettten zijn te vinden op de website van Deeltaxi West-Brabant: [www.deeltaxi-westbrabant.nl](http://www.deeltaxi-westbrabant.nl).

*Wanneer bellen?*



- informatie over aanvragen Wmo-klantepas
- doorgeven wijzigingen Wmo-klantenpassen (o.a. verhuizingen, overlijden)
- vragen over indicaties
- vragen over kilometerbudget (bv. verzoek ophoging)