

## Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Het Hogeland 2024

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Het Hogeland;  
Gelet op de bepalingen bij of krachtens de Wet maatschappelijke ondersteuning;  
Besluit vast te stellen de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Het Hogeland 2024.

### Inleiding

De Wmo-beleidsregels en het Wmo-besluit vormen een nadere uitwerking van de Wmo-verordening Het Hogeland en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en zijn hiermee onlosmakelijk verbonden.

In de Wet is het uitgangspunt dat de gemeente zorg draagt voor de maatschappelijke ondersteuning en zorg draagt voor de kwaliteit en continuïteit van voorzieningen. Wanneer een inwoner met een beperking op eigen kracht, met behulp van de inzet van sociale netwerken en het gebruik van algemene voorzieningen onvoldoende zelfredzaam is of onvoldoende kan participeren, draagt de gemeente zorg voor maatschappelijk ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening.

Om de hulpvraag van de cliënt, zijn behoeften en de gewenste resultaten helder te krijgen dient er een zorgvuldige toegangsprocedure doorlopen te worden. Hierin wordt achterhaald wat de cliënt op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, mantelzorg of met hulp van zijn sociaal netwerk dan wel door het verrichten van maatschappelijk nuttige activiteiten kan doen om zijn zelfredzaamheid en participatie te handhaven of verbeteren.

### Hoofdstuk 1. Begripsbepalingen

In deze beleidsregels wordt verstaan onder:

- Wmo-verordening: Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Het Hogeland
- Wmo-besluit: Besluit maatschappelijke ondersteuning Het Hogeland
- Wet: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015
- E-health: E-health is het gebruik van technologie ter ondersteuning of verbetering van de gezondheid en de gezondheidszorg.

Alle begrippen die in deze beleidsregels worden gebruikt en die niet nader worden omschreven, hebben dezelfde betekenis als in de Wet, het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015, de Algemene wet bestuursrecht, de Wmo-verordening en het Wmo-besluit.

### Hoofdstuk 2. Procedure

#### 2.1 Algemeen

De toegangsprocedure tot maatwerkvoorzieningen bestaat uit twee fasen:

##### 1. Melding en Onderzoek:

- De melding;
- Persoonlijk plan;
- Het onderzoek dat in ieder geval bestaat uit:
  - o de in de wet genoemde verplichte onderwerpen;
  - o het gesprek.
- Uitkomsten onderzoek schriftelijk vastgelegd in onderzoeksverslag

##### 2. Aanvraag en Besluit:

- Aanvraag (indien de cliënt ervoor kiest een maatwerkvoorziening aan te vragen);
- Besluit op de aanvraag (binnen twee weken na de aanvraag).

#### 2.2 Hulpvraag

Als een inwoner een hulpvraag heeft op het gebied van zijn zelfredzaamheid of participatie, zal hij of zij op zoek gaan naar een oplossing. In veel gevallen is het mogelijk om zelf oplossingen te organiseren (eigen kracht) of om met behulp van het sociaal netwerk tot een oplossing te komen. In een aantal gevallen lukt het niet alleen met eigen kracht en het sociaal netwerk. De gemeente kan dan ondersteuning bieden. Onze inwoners kunnen bij de gemeente aankloppen voor informatie, advies en/of ondersteuning.

Als de hulpvraag betrekking heeft op jeugdhulp of participatie, zorgt de Wmo-consulent dat de cliënt bij de juiste medewerker terecht komt. Alle consulenten zorgen, waar de privacy het toelaat, voor een warme overdracht.

Als het gaat om ondersteuning op grond van de Wmo dan kunnen inwoners hun hulpvraag op verschillende manieren melden. Dat kan persoonlijk, door langs te gaan bij het Wmo-loket, maar ook telefonisch, schriftelijk of per mail. Soms blijkt na een korte vraagverkenning dat informatie en advies voldoende is voor de cliënt om het ondervonden probleem op te lossen. Wanneer verdere vraagverheldering of verdieping nodig blijkt, dan is er sprake van een melding. Er zal dan een afspraak gepland worden voor een uitgebreider gesprek (keukentafelgesprek).

### 2.3 Melding

De cliënt ontvangt telefonisch of schriftelijk een bevestiging van de melding met een afspraak. Vaak volgt daarna een keukentafelgesprek. Op het moment dat er een afspraak wordt gemaakt voor een gesprek, meestal zal dat een huisbezoek betreffen, is er sprake van een melding die geregistreerd wordt. Bij de melding adviseert de Wmo-consulent de cliënt om het gesprek niet alleen te voeren maar in aanwezigheid van een mantelzorger of een persoon uit zijn sociaal netwerk. Ook ontvangt de cliënt uitleg over de mogelijkheid van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning.

In het telefonische gesprek wordt ook aangegeven dat de cliënt een persoonlijk plan mag opstellen. Het is handig dat het persoonlijk plan vóór het gesprek, maar uiterlijk binnen zeven dagen na melding klaar is. In het persoonlijk plan wordt gemotiveerd aangegeven welke doelen de cliënt wil bereiken en welke ondersteuning volgens de cliënt nodig is om die doelen te bereiken. Het persoonlijk plan komt vervolgens in het gesprek aan de orde.

In spoedeisende gevallen als bedoeld in artikel 2.3.3 van de Wmo 2015 treft het college na de melding een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek. Bijvoorbeeld in gevallen van huiselijk geweld.

### 2.4 Vooronderzoek

Voorafgaand aan het gesprek onderzoekt de Wmo-consulent welke gegevens er al bekend zijn bij de gemeente over de cliënt, zodat al bekende gegevens niet opnieuw gevraagd hoeven te worden. Eventuele ondersteuning die aan gezinsleden wordt geboden, wordt daarbij ook onderzocht. Bij het vooronderzoek wordt door de consulent in elk geval gecontroleerd of de cliënt over een geldig identificatiedocument beschikt. Een geldig identificatiedocument is een paspoort, een ID-kaart en een rijbewijs.

### 2.5 Onderzoek en gesprek

Het gesprek maakt deel uit van het onderzoek. Het gesprek is een open dialoog tussen de Wmo-consulent, de cliënt en mantelzorger en/of iemand uit het sociaal netwerk. Een cliënt kan zich tijdens het gesprek ook laten bijstaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner. In het gesprek staat het analyseren van de ondersteuningsvraag centraal. In sommige gevallen zal één gesprek voldoende zijn om deze analyse te maken. Als het een complexe ondersteuningsvraag betreft, kan het ook om meerdere gesprekken gaan. Ook de thuissituatie kan van invloed zijn op de ondersteuningsvraag. Het gesprek vindt daarom bij voorkeur plaats bij de cliënt thuis. Bij aanvang van het gesprek vertelt de consulent aan de cliënt welke informatie uit het vooronderzoek naar boven is gekomen. Als er een persoonlijk plan is aangeleverd door de cliënt wordt deze betrokken bij het onderzoek.

Bij het gesprek is aandacht voor de behoeften, persoonskenmerken en de voorkeuren van de cliënt aan de hand van volgende leefdomeinen;

- Financiën: alles wat te maken heeft met geldzaken en administratie.
- Huisvesting: alles wat te maken heeft met de woning en de buurt waarin de cliënt woont.
- Sociaal leven: alles wat te maken heeft met verbondenheid en betrokkenheid buitenshuis.
- Geestelijke gezondheid: alles wat te maken heeft met mentale/ psychische conditie.
- Lichamelijke gezondheid: alles wat te maken heeft met de lichamelijke conditie.
- Alledaagse verzorging: alles wat te maken heeft met de verzorging van cliënt en zijn omgeving.
- Verslaving: alles wat te maken heeft met onbedwingbare behoeften en afhankelijkheden.
- Huiselijke relaties: alles wat te maken heeft met de relatie met huisgenoten.
- Dagingvulling: alles wat te maken heeft met hoe de cliënt invulling geeft aan zijn dag.
- Ouderschap: alles wat te maken heeft met opgroeien en opvoeden van kinderen.
- Mantelzorg: de behoefte aan ondersteuning van de mantelzorger(s) van de cliënt;

Het uitgangspunt binnen het sociaal domein is: één gezin, één plan. De ondersteuning rondom het (gezins)systeem moet zo goed mogelijk op elkaar aansluiten. De Wmo-consulenten kunnen daarom naar alle leefdomeinen vragen. Dat is lang niet altijd nodig. Bij simpele en enkelvoudige vragen kan het voldoende zijn om een enkel leefdomein te behandelen. Bij complexe vraagstukken kan er ook sprake zijn van ondersteuning vanuit een ander wettelijk kader zoals; de Jeugdwet, de Participatiewet, de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg. De Wmo-consulent moet daar inzicht in hebben, om de ondersteuningsvraag zo zorgvuldig mogelijk in kaart te brengen. De Wmo-consulent is professioneel en maakt zelf de afweging of een bepaald leefdomein ter sprake komt. Als er in het onderzoek naar voren komt dat er vanuit de jeugdwet of participatiewet ondersteuning nodig is, dan zorgt de Wmo-consulent dat er een warme overdracht plaatsvindt. Daarbij wordt de privacy in acht genomen.

Wanneer er sprake is van een situatie waarin mantelzorg(ers) betrokken zijn, is er ook specifiek aandacht voor de mantelzorger. Lang niet alle mantelzorgers hebben ondersteuning nodig. Maar juist voor mantelzorgers is het van belang om tijdig kennis te hebben van de ondersteuningsmogelijkheden. Op het moment dat er sprake is van overbelasting komt voorlichting te laat. Om te bepalen of er sprake is van overbelasting maakt de Wmo-consulent gebruik van de Caregiver Strain Index (bijlage 2). De Wmo-consulent informeert de mantelzorger in ieder geval over de ondersteuningsmogelijkheden; zoals het steunpunt mantelzorgondersteuning, de gemeentelijke waardering van mantelzorgers en de mogelijkheden tot maatwerk (respijtzorg). Wanneer een mantelzorger wel ondersteuning nodig heeft, wordt de mantelzorger als een nieuwe cliënt met zijn eigen ondersteuningsvraag beschouwd. Het perspectief van de mantelzorger kan tot andere afwegingen met betrekking tot een maatwerkvoorziening leiden.

Als de analyse van de ondersteuningsvraag is gemaakt, komen ook de oplossingsrichtingen aan bod:

- de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp te voorzien in zijn behoefte;
- de mogelijkheid om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te komen tot verbetering van zijn situatie;
- de mogelijkheid om gebruik te maken van algemene voorzieningen;
- de mogelijkheid om gebruik te maken van collectieve voorzieningen;

Het is van belang om te kijken of de cliënt aanspraak kan maken op andere wetten of voorzieningen. Als er vanuit een andere wet een passende en toereikende oplossing beschikbaar is, dan is een maatwerkvoorziening niet noodzakelijk.

Met de cliënt wordt onderzocht of er aanspraak gemaakt kan worden op bijvoorbeeld.

- de Zorgverzekeringswet;
- Respijtzorg
- De Wet langdurige zorg
- Hulpmiddelen in de werksituatie en voor vervoer van en naar het werk vanuit het UWV en de werkgever.
- Persoonlijke verzorging op grond van de Zorgverzekeringswet
- Respijtzorg op grond van de Zorgverzekeringswet

Er moet in elke individuele situatie worden beoordeeld of de voorziening toereikend en passend is. Is dat niet of deels het geval, dan wordt gekeken naar een andere oplossing. Indien de cliënt geen gebruik wenst te maken van een voorziening op basis van een andere wet, kan dat niet tot het verstrekken van een maatwerkvoorziening leiden. Of de cliënt dan daadwerkelijk de betreffende voorziening zal gaan gebruiken behoort tot de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt.

Als er andere wetten en het sociale netwerk niet (meer) kunnen bijdragen aan de oplossing zal de Wmo-consulent kijken naar de mogelijkheden om een maatwerkvoorziening in te zetten. Een maatwerkvoorziening heeft altijd betrekking op de individuele omstandigheden van de cliënt. Het uitgangspunt is dat het beoogde resultaat op een passende wijze wordt bereikt. Het gaat daarbij altijd om maatwerk. Als de in dit document beschreven maatwerkvoorzieningen niet tot een passende oplossing leiden, wordt naar andere oplossingen gezocht.

De Wmo-consulent beargumenteert samen met de cliënt waarom een bepaalde maatwerkvoorziening een passende oplossing is. Deze argumentatie wordt onderdeel van het gespreksverslag. Het is belangrijk om te vermelden dat de gemeente altijd zal kiezen voor de goedkoopst compenserende oplossing. De maatwerkvoorziening moet een goede oplossing bieden voor de ondersteuningsvraag. De gemeente verstrekt vervolgens het goedkoopste alternatief. Ondersteuning in het kader van de Wmo wordt gefinancierd uit gemeenschapsgeld en de gemeente heeft de verantwoordelijkheid om deze middelen zo effectief en efficiënt mogelijk in te zetten.

Tijdens het gesprek van de maatwerkvoorziening komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:

- welke criteria van toepassing zijn bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening;
- de keuze voor zorg in natura of persoonsgebonden budget met de inlichtingen over de gevolgen van de keuze;
- de rechten en plichten behorend bij de maatwerkvoorziening;
- welke eigen bijdrage voor de cliënt van toepassing is;
- Het waarborgen van de privacy van de cliënt.

Indien noodzakelijk doet de Wmo-consulent nader onderzoek op basis van de gegevens uit het gesprek, om te bepalen of cliënt een (maatwerk)voorziening of dienst op grond van de Wmo nodig heeft. Ook wordt de bescherming van de privacy van de cliënt besproken. Als er een persoonlijk plan is aangeleverd door de cliënt wordt deze betrokken bij het onderzoek. Bij een cliënt met een eenvoudige ondersteuningsvraag kan het gesprek beknopt zijn. Bij complexere ondersteuningsvragen kan het onderzoek uit meerdere gesprekken bestaan.

Het aanvragen van een medisch advies -bij het door de gemeente gecontracteerd bureau voor sociaal medisch advies- kan onderdeel uitmaken van het onderzoek.

Redenen om een extern advies in te winnen zijn, o.a.:

- er is onvoldoende informatie op het gebied van de medische en/of ergonomische en/of psychosociale situatie van de cliënt om een aanvraag voor een maatwerkvoorziening te kunnen afhandelen.
- het is onduidelijk of het probleem is op te lossen met eigen kracht, andere regelingen of algemene voorzieningen, een advies kan hier meer duidelijkheid over verschaffen.
- het advies kan meer verdieping en concrete aanknopingspunten geven in het benutten van de eigen mogelijkheden van de cliënt.

De Wmo-consulent zal met de cliënt bespreken welke voorziening in zijn individuele situatie het meest geschikt is. Het passend maken van een voorziening (bijvoorbeeld een rolstoel), een haalbaarheidstraining, het inmeten of een offerte opmaken kan ook onderdeel uitmaken van het onderzoek.

## 2.6 Verslag

Van het gesprek worden door de consulent aantekeningen gemaakt die uitgewerkt worden tot een verslag. Het verslag is een weergave van het onderzoek en heeft onder andere betrekking op de besproken leefdomeinen. Het verslag wordt na het onderzoek en gesprek toegezonden aan de cliënt. Het verslag is een weergave van de hulpvraag van de cliënt en de mogelijke oplossingen. De cliënt heeft de mogelijkheid om correcties en aanvullingen in te brengen. Deze komen niet in de plaats van het oorspronkelijke verslag, maar worden aan het oorspronkelijke verslag toegevoegd en samen met het oorspronkelijke verslag in het dossier geplaatst.

## 2.7 Aanvraag

Tijdens het gesprek kan duidelijk worden dat een maatwerkvoorziening nodig is. Hiervoor kan dan al tijdens het gesprek een formulier worden ingevuld en ondertekend, mits het onderzoek is afgerond. Indien de cliënt en de consulent van mening verschillen over de noodzaak van een maatwerkvoorziening, dan heeft cliënt altijd het recht een aanvraag in te dienen en het daarvoor benodigde formulier in te vullen en te ondertekenen. De datum van de aanvraag is de datum van ontvangst door de gemeente van het aanvraagformulier.

Na ontvangst van de aanvraag zal de gemeente beoordelen of de cliënt voldoet aan de criteria om in aanmerking te komen voor een maatwerkvoorziening, zoals omschreven in hoofdstuk 3 van deze beleidsregels. De cliënt kan het aanvraagformulier verkrijgen via de Wmo-consulent die de melding heeft behandeld.

### 2.7.1 Vertegenwoordiging

Een cliënt kan zich laten vertegenwoordigen bij het doen van een aanvraag. We onderscheiden zes typen vertegenwoordiging.

#### 1. Gemachtigde

Een gemachtigde heeft volmacht om namens de cliënt een aanvraag in te dienen.

#### 2. Bewindvoerder

Iemand die niet (meer) in staat is om zelf zijn financiële zaken te regelen, kan onder bewind worden gesteld. De bewindvoerder neemt dan de beslissingen over de geldzaken. Een bewindvoerder wordt benoemd door de rechtbank.

### 3. Mentor

Bij mentorschap regelt een mentor de verzorging, verpleging, behandeling en behandeling van iemand die dat zelf niet kan. Een mentor wordt benoemd door de rechtbank.

### 4. Curator

Een curator wordt bij rechterlijke uitspraak benoemd om namens iemand op te treden. Een curator neemt alle rechtshandelingen over. Een onder curatele gestelde is zelf niet meer bevoegd om rechtshandelingen te verrichten.

### 5. Voogd

De rechtbank benoemt een voogd als de ouders niet in staat zijn het gezag te voeren over een minderjarig kind.

### 6. Ouders

Een ouder met gezag is de wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige.

## 2.8 Weigeren (Wmo) aanvraag bij Wlz

Indien een cliënt een aanspraak heeft op verblijf en daarmee samenhangende zorg op grond van de Wet langdurige zorg, maar daaraan geen medewerking wenst te verlenen, dan is het College bevoegd om een Wmo aanvraag te weigeren. Ook is het College bevoegd om een Wmo aanvraag te weigeren indien de aangevraagde voorziening onder de reikwijdte van de Wet langdurige zorg valt.

Hierop zijn twee uitzonderingen:

1. Wlz-cliënten die in een instelling verblijven een maatwerkvoorziening inhoudende publiek vervoer nodig hebben;
2. Wlz-cliënten die thuis wonen en een maatwerkvoorziening inhoudende een hulpmiddel ter verbetering van hun mobiliteit aanvragen, inclusief rolstoel, publiek vervoer en vervoershulpmiddelen of een hulpmiddel of voorziening op het gebied van wonen of een woningaanpassing aanvragen.

## 2.9 Beschikking

De cliënt ontvangt de beslissing op zijn aanvraag op grond van de Wmo 2015, binnen 2 weken na de aanvraag, schriftelijk in een beschikking. Indien deze termijn overschreden lijkt te worden, zal op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) de cliënt schriftelijk geïnformeerd worden over een verlenging of opschorting van deze termijn. In de beschikking staan: de aanvraagdatum, het gewenste resultaat, de beslissing, de motivering van de beslissing en de ingangsdatum van het besluit. Daarnaast wordt, indien van toepassing, de cliënt geïnformeerd over de kostprijs van de voorziening, zodat de cliënt zijn/haar eigen bijdrage kan berekenen.

De cliënt wordt doorgaans vóór verzending van de beschikking telefonisch geïnformeerd over de aard van de beslissing. Tegen de beslissing zijn bezwaar en beroep volgens de Awb mogelijk.

## 2.10 Ingangsdatum

De Wmo-consulenten maken afspraken met de cliënt over de ingangsdatum van de voorziening. De hoofdregel is dat de ingangsdatum niet vóór de datum van de melding kan liggen. Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt om zich op tijd te melden voor het aanvragen van een voorziening (ECLI:NL:CRVB:2014:567).

Als er sprake is van een verlenging én er zijn bijzondere omstandigheden, waardoor de cliënt zich niet op tijd gemeld heeft, dan kan een voorziening met maximaal zes weken terugwerkende kracht worden afgegeven. Er is sprake van dergelijke omstandigheden als de inwoner over de verlate melding redelijkerwijs geen verwijt kan worden gemaakt.

## 2.1 Duur indicaties

De Wmo-consulenten maken afspraken met de cliënt over de duur van de indicatie. Er wordt in beginsel maximaal voor een periode van 5 jaar geïndiceerd. Als de consulent er aanleiding toe ziet kan de indicatie ook voor een kortere periode worden gesteld. Ook bij de duur van de indicatie is maatwerk mogelijk. Zo kan er bij bijvoorbeeld het gebruik van een rolstoel ook voor onbepaalde tijd worden geïndiceerd.

## Hoofdstuk 3. Voorwaarden en criteria om te komen tot een maatwerkvoorziening

### 3.1 Hoofdverblijf

Een voorwaarde om voor ondersteuning door de gemeente in aanmerking te komen is dat de betreffende cliënt zijn hoofdverblijf heeft in gemeente Het Hogeland. Daarbij is het onder andere van belang dat de cliënt ingeschreven staat in de Brp van de gemeente. Hoofdverblijf betekent volgens jurisprudentie

meer dan alleen ingeschreven staan in de Brp; de cliënt moet daadwerkelijk het grootste deel van de tijd in de gemeente verblijven.

Als de cliënt kan aantonen dat hij op korte termijn in de gemeente komt wonen, kan de melding worden onderzocht. Voor het uiteindelijke besluit op de aanvraag is het van belang dat de cliënt het hoofdverblijf heeft geregeld of dat er duidelijke afspraken zijn gemaakt met de Wmo-consulent.

### 3.2 Langdurig noodzakelijk

Om in aanmerking te komen voor een maatwerkvoorziening moet er sprake zijn van beperkingen op gebied van zelfredzaamheid of participatie. Er moet worden vastgesteld dat er sprake is van (medische, psychische of psychosociale) beperkingen waardoor de cliënt niet kan participeren of niet voldoende zelfredzaam is. Als de (medische, psychische of psychosociale) noodzaak niet zonder meer kan worden vastgesteld kan een (medisch) advies worden ingewonnen om de noodzaak vast te stellen. De adviseur heeft een belangrijke rol om te bepalen of een maatwerkvoorziening noodzakelijk is of dat deze juist anti-revaliderend werkt. De adviseur kan tevens uitsluitel geven over de vraag of er sprake is van een langdurige noodzaak. Onder 'langdurig' wordt over het algemeen verstaan langer dan 6 maanden of dat het een blijvende situatie betreft. Onder een 'blijvende situatie' wordt ook de terminale levensfase verstaan.

Als blijkt dat er aantoonbare beperkingen zijn die nog kunnen verbeteren of herstellen met een adequate behandelmethodede dient in eerste instantie behandeling op grond van de Zorgverzekeringswet te worden ingezet en afgewacht alvorens een maatwerkvoorziening kan worden toegekend.

Waar precies de grens ligt tussen kortdurend en langdurig zal per situatie verschillen. Als de verwachting is dat cliënt na enige tijd zonder de benodigde hulpmiddelen of aanpassingen zal kunnen functioneren, dan mag van kortdurende medische noodzaak worden uitgegaan.

Uitzondering:

- Er bestaat de mogelijkheid om kortdurend huishoudelijke ondersteuning in te zetten bijvoorbeeld tijdens een herstelperiode of na een ziekenhuisopname.
- Intensieve kortdurende ondersteuning is mogelijk om de zelfredzaamheid en participatie van een cliënt te bevorderen of escalaties te voorkomen. door periodes van terugval, kan uitgegaan worden van een langdurige medische noodzaak.

### 3.3 Eigen mogelijkheden- eigen kracht- eigen netwerk

In de Wmo 2015 wordt uitgegaan van het versterken van de eigen kracht van burgers. De eigen verantwoordelijkheid van de burger is een belangrijke pijler van de Wmo 2015. De Wmo 2015 is uitsluitend bedoeld om mogelijkheden te bieden door middel van voorzieningen als het niet in iemands eigen vermogen ligt het probleem zelf, of met hulp van mantelzorgers, huisgenoten en personen uit het sociale netwerk op te lossen. De burger of cliënt wordt gestimuleerd zelf de regie te voeren en eigen mogelijkheden te benutten. Hierbij behoort ook dat hij of zij een beroep doet op familie en vrienden – zijn eigen sociale netwerk – alvorens hij of zij bij de gemeente aanklopt voor hulp. Het is immers normaal dat mensen iets doen voor hun partner, familielid of goede vriend als die niet geheel op eigen kracht kan deelnemen aan de samenleving.

Uitgangspunt is dat iedere burger eerst kijkt wat hij zelf kan doen, wat zijn sociale omgeving voor hem kan doen of wat hij zelf voor een ander kan doen. Van leden van het gezin of leden van een gezamenlijke huishouding, kan ook een bijdrage worden verwacht. De Wmo-consulenten maken hierbij gebruik van: Wmo-richtlijn voor indicatiestelling hulp bij het huishouden en Protocol Gebruikelijke Hulp. Deze zijn te vinden in bijlage 1 en bijlage 3. Eigen mogelijkheden of eigen verantwoordelijkheid betekent bijvoorbeeld de aanschaf en het gebruik van zoveel mogelijk strijkvrije kleding om onnodig beroep op een hulp te voorkomen. Nieuwe technische mogelijkheden kunnen bekeken worden en bieden mogelijk een oplossing waardoor er minder beroep op hulp hoeft te worden gedaan. Ook bij woonvoorzieningen speelt de eigen verantwoordelijkheid een grote rol. Naarmate mensen ouder worden, mag van mensen worden verwacht dat ze daarmee rekening houden. Ouderdom komt immers met gebreken. Zo mag een gemeente veronderstellen dat een ouder iemand die de badkamer gaat renoveren - ook al zijn er nog geen beperkingen - rekening houdt met het gegeven dat hij een dagje ouder wordt. Dat betekent dat de persoon in kwestie aan een douche (met mogelijkheden voor het plaatsen van een douchestoel) moet denken in plaats van uitsluitend een bad. Daar spelen allerlei individuele factoren natuurlijk in mee, bijv. of er plaats is voor een douche. Door de cliënt tijdens het gesprek te wijzen op zijn eigen mogelijkheden wordt hij gestimuleerd om mogelijkheden te zien en in te zetten om ondersteuningsvragen op te lossen. Een ondersteuningsvraag kan dan mogelijk worden opgelost met het aanschaffen van een algemeen gebruikelijke voorziening of door ondersteuning van de gezinsleden.



### 3.4 Voorzienbaarheid

Voorzienbaarheid / vermijdbaarheid betekent dat de gemeente van cliënten verwacht dat zij zelf of samen met het eigen netwerk oplossingen zoeken voor ervaren of toekomstig te verwachten belemmeringen. Van een cliënt mag verwacht worden dat hij bijvoorbeeld bij het betrekken van een nieuwe woning rekening houdt met zijn huidige gezondheidssituatie en dus niet naar een voor hem ongeschikte woning verhuist.

De bestendige jurisprudentielijn is dat een woonvoorziening niet kan worden geweigerd omdat gelet op de leeftijd, gezinssituatie of woonsituatie te voorzien was dat deze voorziening noodzakelijk zou zijn. De CRvB oordeelt dat bij een verhuizing te veel (individuele) factoren een rol spelen om de kosten van een verhuizing - uitsluitend op basis van leeftijd, gezinssituatie of woonsituatie – als algemeen gebruikelijk te kwalificeren. Het is voor gemeenten wel mogelijk om een voorziening af te wijzen op de grond dat deze voorzienbaar was, mits deze voorzienbaarheid gebaseerd is op de beperkingen van de cliënt en er sprake is van de situatie van het betrekken van een ongeschikte woning.

### 3.5 Sociaal netwerk en Informeel netwerk

Sociaal netwerk verwijst naar de sociale context waarin de cliënt leeft. Gemeente Het Hogeland maakt onderscheid tussen het informele netwerk en het sociale netwerk.

De term sociaal netwerk is in de wet gedefinieerd: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt. Deze definitie is uitgewerkt in de memorie van toelichting op de wet. Er bestaat daarom geen ruimte om deze definitie ruimer of krasser te interpreteren. In het onderzoek wordt door de consultants gekeken of het sociaal netwerk een bijdrage kan leveren aan de oplossing van de ondersteuningsvraag.

Gemeente Het Hogeland onderscheidt ook nog de categorie informeel netwerk: ondersteuners die geen professional zijn en niet tot het sociaal netwerk behoren. Omdat ondersteuners in deze categorie geen professional zijn, zijn de tarieven voor het sociaal netwerk en het informeel netwerk gelijk. Iemand uit het informeel netwerk behoort niet tot het sociale netwerk. Er is (nog) geen sprake van een sociale relatie. In het onderzoek wordt wel onderzocht of het informele netwerk een bijdrage kan leveren aan de oplossing van de ondersteuningsvraag, maar het initiatief ligt bij de cliënt.

### 3.6 Algemeen gebruikelijke voorzieningen

Wat algemeen gebruikelijk is wordt beïnvloed door maatschappelijke ontwikkelingen en is aan verandering onderhevig. In de tijd kan een voorziening die eerst niet als algemeen gebruikelijk werd gezien wel algemeen gebruikelijk worden. Het aanbod en de prijzen van voorzieningen in gewone winkels speelt hierbij een rol, maar ook de jurisprudentie. Bij algemeen gebruikelijke voorzieningen gaat het bijvoorbeeld om hulpmiddelen zoals steunbeugels voor in de douche, maar ook om diensten zoals boodschappenbezorging en maaltijdvoorzieningen.

Bij een algemeen gebruikelijke voorziening is het uitgangspunt dat iedereen redelijkerwijs over de voorziening kan beschikken. Met het criterium algemeen gebruikelijk wordt beoogd te voorkomen dat het college een voorziening verstrekt waarvan, gelet op de omstandigheden van betrokken cliënt, aannemelijk is te achten dat deze daarover, ook als hij of zij geen beperkingen had, zou (hebben kunnen) beschikken. Dat betekent dat iedereen deze voorziening zelf moet bekostigen. Indien dus een maatwerkvoorziening voor de cliënt algemeen gebruikelijk is of indien er sprake is van algemeen gebruikelijke kosten dan bestaat er geen aanspraak op een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo. Het verstrekken van dergelijke maatwerkvoorzieningen op grond van de Wmo 2015 is niet redelijk en strookt niet met de doelstelling van de wet.

Een algemeen gebruikelijke voorziening is volgens de CRvB een voorziening die voldoet aan de volgende criteria:

- de voorziening is in de reguliere handel verkrijgbaar;
- de voorziening is niet speciaal voor personen met een beperking bedoeld;
- de voorziening is niet duurder dan vergelijkbare producten.
- de voorziening kan financieel gedragen worden door iemand met een minimuminkomen als in de bijzondere bijstand.

De criteria zijn cumulatief. Dat betekent dat een voorziening pas als algemeen gebruikelijk kan worden aangemerkt indien aan alle voornoemde criteria wordt voldaan.

Het vierde criterium gaat over de vraag of de voorziening financieel kan worden gedragen met een inkomen op minimumniveau. Dit criterium is eind 2019 door de Centrale Raad uitgewerkt, aangezien het financiële criterium voorheen onduidelijk was (CRvB 20-11-2019, ECLI:NL:CRVB:2019:3535). Het betreft nu een algemene toets waarbij de gemeente 'aan de voorkant' moet bepalen welke voorzieningen financieel draagbaar worden geacht met een inkomen op minimumniveau.

Om te bepalen of een voorziening draagbaar is voor iemand met een minimuminkomen wordt aansluiting gezocht bij het volgende:

Er kan 5% ter hoogte van de toepasselijke bijstandsnorm worden gereserveerd voor de aflossing van een geldlening met een looptijd van 36 maanden voor de aanschaf van duurzame gebruiksgoederen. Zijn de kosten van een voorziening hoger dan kan het niet aangemerkt worden als algemeen gebruikelijk. De reserveringscapaciteit van 5% van de toepasselijke bijstandsnorm komt overeen met de huidige beslagregels. Door deze rekenwijze (bijstandsnorm minus 5% maal 36 maanden) wordt er rekening mee gehouden dat iemand in ieder geval over het bestaansminimum kan blijven beschikken (Rechtbank 11-02-2021, CLI:NL:RBDHA:2021:2084).

In sommige gevallen geeft een cliënt aan dat de algemeen gebruikelijke voorziening voor hem of haar niet te betalen is. Het is in beginsel aan de cliënt om dat aan te tonen. Daarnaast is het normaal om voor sommige voorzieningen te sparen. De cliënt moet ook zelf onderzoeken of er andere (financiële) regelingen zijn waar hij of zij aanspraak op kan maken. Een maatschappelijk werker of de onafhankelijke cliëntondersteuner kan uiteraard ondersteunen bij deze zoektocht. En uiteraard kan er op verzoek van de cliënt ook contact worden gelegd met de participatieconsulent. Mocht uit het onderzoek blijken dat de algemeen gebruikelijke voorziening in een individueel geval niet algemeen gebruikelijk wordt geacht, dan kan er maatwerk worden verleend.

Een lijst van veel voorkomende algemeen gebruikelijke voorzieningen is te vinden in bijlage 4.

### 3.7 Algemene voorzieningen

Wanneer blijkt dat de cliënt niet op eigen kracht of met hulp van het sociaal netwerk tot een oplossing kan komen, wordt beoordeeld of er zogenaamde algemene voorzieningen zijn die de problemen die belanghebbende ervaart (gedeeltelijk) kunnen oplossen. Een algemene voorziening is een 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. Bij algemene voorzieningen gaat het vaak om voorzieningen die op de een of andere laagdrempelige wijze via dienstverlening worden aangeboden. Voorbeelden hiervan zijn: het steunpunt vrijwilligerswerk, het maatschappelijk werk en het steunpunt mantelzorgondersteuning. Deze voorzieningen zijn gratis en voor iedereen toegankelijk.

Ook werken gemeente en maatschappelijke organisaties aan het organiseren van meer of een betere toegankelijkheid van algemene voorzieningen zodat burgers minder een beroep doen op (duurdere) maatwerkvoorzieningen. Als een algemene voorziening een passende en toereikende oplossing is, dan wordt geen maatwerk verleend.

#### 3.7.1 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Het college moet ervoor zorgen dat voor ingezetenen cliëntondersteuning beschikbaar is. Daarbij is het belang van de cliënt het uitgangspunt. Cliëntondersteuning wordt 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 (artikel 1.1.1 Wmo 2015):

- maatschappelijke ondersteuning;
- preventieve zorg;
- zorg;
- jeugdhulp;
- onderwijs;
- welzijn;
- wonen;
- werk en inkomen.

Het gaat om informatie en advies geven aan mensen die voor een vraag of een situatie staan die zodanig complex is dat de persoon het niet zelf of met zijn omgeving kan oplossen (toelichting bij artikel 1.1.1 Wmo 2015 / 33 841, nr. 3, blz 113). In de Wmo 2015 is dus de cliëntondersteuning voor het gehele sociale domein en andere levensdomeinen geregeld (dus ook Jeugdwet, Participatiewet, zorg).



De cliëntondersteuning die door de gemeente wordt aangeboden is gratis. Cliëntondersteuning is in de gemeente Het Hogeland beschikbaar via MEE Noord.

De Wmo-consulent wijst de cliënt en zijn mantelzorger vóór het onderzoek op de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning. De cliënt kan dan gedurende het onderzoek er gebruik van maken. Een cliëntondersteuner kan de cliënt in het gesprek helpen zijn hulpvraag te verwoorden en keuzes te maken.

De cliënt kan er ook voor kiezen zijn ondersteuning zelf te organiseren. Indien de cliënt zelf een professionele cliëntondersteuner inschakelt, hoeft de gemeente niet de kosten daarvan aan de cliënt te vergoeden (TK 2013-2014, 33 841, J, blz 13).

Eisen aan de cliëntondersteuner

De cliëntondersteuner staat naast de cliënt, handelt in het belang van de cliënt en is onpartijdig, dat wil zeggen dat hij zijn professioneel handelen niet laat beïnvloeden door belangen van derden (TK 2013-2014, 33 841, nr. 34, blz. 103). Er mag geen belangenverstrengeling ontstaan tussen de functie van cliëntondersteuning en die van het beslissen op een aanvraag. Dit mag dus niet in één hand liggen (TK 2013-2014, 33 841, G).

### 3.7.2 Bemoeizorg

Er is een doelgroep van inwoners die zelf geen zorgvraag heeft, maar waar wel zorgen over zijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- Grove verwaarlozing of vervuiling van mensen die op straat moeten leven (aanwezigheid van dak- en/of thuislozen);
- Drugs-, medicatie- en alcoholmisbruik in een woning of op straat;
- Ernstige vereenzaming;
- Grove verwaarlozing of vervuiling van mensen in woningen;
- Mensen die een gevaar voor zichzelf of hun omgeving vormen.

Een zorgmijder heeft ook een ondersteuningsvraag, maar meestal stelt hij die zelf niet. Soms is de cliënt de greep op zichzelf kwijt geraakt en geheel verwaarloosd. Als het nodig is, wordt de ondersteuning direct ter beschikking gesteld. Deze vorm van ongevroegde hulpverlening wordt ook wel bemoeizorg genoemd. Bemoeizorg is plaatsonafhankelijk. Bij bemoeizorg zijn er vaak bijkomende doelen zoals de afname van overlast en aanleren van maatschappelijk geaccepteerd gedrag.

Consulenten van het Wmo-loket kunnen voor deze doelgroep ondersteuning inzetten zonder dat daarvoor een indicatie nodig is. Deze cliënten willen geen maatwerkvoorziening, maar zijn wel gebaat bij ondersteuning. De Wmo-consulenten kunnen deze ondersteuning zonder indicatie voor een korte periode inzetten. Er wordt toegewerkt naar een stabiele situatie en of acceptatie van reguliere ondersteuning. In dit soort casussen wordt altijd samen gewerkt met de OGGz-coördinator en of het algemeen maatschappelijk werk.

### 3.8 Abonnementstarief

Als er sprake is van een maatwerkvoorziening wordt er door de gemeenten een eigen bijdrage gevraagd in de vorm van het abonnementstarief: een vaste bijdrage per maand per voorziening. In de verordening (artikel 25) en het besluit staat beschreven hoe de gemeente hiermee omgaat.

## Hoofdstuk 4. Maatwerkvoorzieningen dienstverlening

### 4.1 Hulp bij het huishouden

Wanneer er sprake is van (dreigend) disfunctioneren van het huishouden kan hulp bij het huishouden als voorziening worden ingezet. Dit kan gedeeltelijke of volledige overname zijn van huishoudelijke taken. Indien van toepassing ook de verzorging van gezonde, jonge gezinsgenoten bij uitval van ouders en/of verzorgers. Oorzaken van dit (dreigende) disfunctioneren zijn een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of beperking, een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap of een psychosociaal probleem. Resultaat is dat de burger en zijn eventuele gezinsgenoten, beschikken over een schoon en leefbaar huis. Hulp bij het huishouden richt zich op de volgende onderdelen:

- Boodschappen doen voor het dagelijkse leven;
- Broodmaaltijd bereiden;
- Warme maaltijd bereiden;
- Licht huishoudelijk werk;
- Zwaar huishoudelijk werk;
- Wasverzorging;

- Verzorging en/of tijdelijke opvang van kinderen;
- Dagelijkse organisatie van het huishouden;
- Advies, instructie en voorlichting gericht op het huishouden. Alleen als er sprake is van hulp bij ontregelende huishouding in verband met psychische stoornissen.

In de bijlage 1 “Wmo-richtlijn Hulp bij het huishouden gebaseerd op het protocol indicatiestelling voor huishoudelijke verzorging van het CIZ, april 2005” staat hoe de gemeente omgaat met het indiceren van huishoudelijke ondersteuning.

#### **4.1.1. Herstelgerichte Hulp**

Wanneer er sprake is van (dreigende) beperkingen in de zelfredzaamheid, kan Herstelgerichte Hulp ingezet worden. Herstelgerichte Hulp zoals bedoeld in artikel 14.1 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2023 kan tot 1 augustus 2023 worden ingezet. Herstelgerichte Hulp zoals bedoeld in artikel 14.2 en 14.3 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2023 kan worden ingezet met als maximale einddatum 1 augustus 2024.

Door de inzet van Herstelgerichte Hulp (gerichte fysiotherapie) wordt voor een langere periode gewerkt aan het versterken van de explosieve spiermassa. Dit leidt tot verhoging van de dagelijkse fysieke activiteit, verbetering van de ervaren gezondheid en kwaliteit van leven en verbetering van fysiek functioneren waardoor de burger zelfredzamer wordt.

Een burger kan in aanmerking komen voor Herstelgerichte Hulp, indien uit het ingewonnen deskundig advies blijkt dat Herstelgerichte Hulp een passende voorziening is. Herstelgerichte Hulp kan als zelfstandige maatwerkvoorziening worden geïndiceerd maar kan ook gecombineerd worden met andere maatwerkvoorzieningen. Indien de Herstelgerichte Hulp voortijds wordt of is beëindigd, ontvangt de gemeente een door de deskundige opgestelde afrondende rapportage. Als Herstelgerichte Hulp is ingezet als goedkoopst passende voorziening en hiervan geen gebruik wordt gemaakt, dan bestaat er ten aanzien van de ondersteuningsbehoefte waarvoor de voorziening is ingezet geen aanspraak op andere maatwerkvoorzieningen.

#### **4.1.2 Vorm van Herstelgerichte Hulp**

Herstelgerichte Hulp is opgebouwd uit een eerste fase van 14 weken met 2 trainingen per week en wordt afgesloten met een eindmeting en rapportage. Wanneer de eerste fase positief is doorlopen, vindt een borgingsfase plaats van in beginsel 1 jaar. Indien nodig, kan een tweede borgingsjaar worden ingezet. Beide borgingsjaren eindigen uiterlijk 1 augustus 2024. De trainingen worden gegeven door fysiotherapeuten werkzaam binnen de gemeente Het Hogeland. Per 1 augustus 2024 stoppen alle vormen van Herstelgerichte Hulp en kan Herstelgerichte Hulp niet meer worden ingezet als maatwerkvoorziening.

#### **4.2 Begeleiding**

Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee categorieën: ambulante begeleiding en begeleiding groep. Bij cliënten die gebruik maken van begeleiding wordt samen met de Wmo-consulent bepaald wat het resultaat is. In het doelrealisatiedocument beschrijft de gemeente welke doelen en resultaten door aanbieder moeten worden behaald en op welke momenten er evaluatie van de voortgang ten aanzien van deze doelen en resultaten plaatsvindt. Het is aan de aanbieder om samen met de cliënt een begeleidingsplan te maken over hoe ze naar het resultaat toe gaan werken.

Juist bij de doelgroep van cliënten die begeleiding hebben is het belangrijk dat er duidelijke doelen worden gesteld. De inzet van de begeleiding is vaak minder tastbaar, daarom houdt de Wmo-consulent zicht op de voortgang van de cliënt. De Wmo-consulenten volgen de voortgang van de cliënt. Periodiek volgt er een gesprek met de cliënt, en desgewenst iemand uit zijn/haar netwerk en/of de aanbieder om de voortgang te bespreken.

##### **4.2.1 Soorten begeleiding**

###### **Ambulante Begeleiding Basis**

Doel van dit product is het stabiel houden en/of bevorderen van het zo zelfstandig mogelijk functioneren, het aanleren/behouden van dagstructuur en –ritme, het vergroten van de zelfredzaamheid en het verlichten van sociaal isolement.

Onderdeel van dit product is tevens het waar dit nodig is, begeleiden van de cliënt met een regieprobleem (door het aansporen van de cliënt) bij het verrichten ADL-handelingen (persoonlijke verzorging) door de cliënt zelf.

Begeleiding vindt plaats op geplande momenten in de woon- en leefomgeving van de cliënt én waar nodig op afstand met behulp van digitale middelen. We stellen een maximum van 50% aan de inzet van digitale middelen voor begeleiding op afstand.

### Ambulante Begeleiding Plus

Bij Ambulante Begeleiding Plus is tijdelijk meer nodig dan de 'begeleiding basis' om de doelen te bereiken. Er is sprake van een onveilige situatie, crisis, een toename van probleemgedrag, en/of zorgmijding, resulterend in ernstige achteruitgang, én er is daarnaast tijdelijk weinig tot geen regie over het eigen leven.

Het accent bij de plusvariant ligt op het tijdelijk en zo kort mogelijk intensief inzetten, gericht op herstel en stabilisatie (vanuit een crisis) met als doel de zelfstandigheid weer te vergroten. Er wordt toewerkt naar ander gedrag of een andere (veilige) situatie, waarbij gewerkt wordt volgens een methodiek die aansluit bij de hulpvraag en problematiek van de cliënt. Er wordt gekeken naar afschalen van de begeleiding en/of doorverwijzen naar algemene voorzieningen of naar BW, Wlz of Zvw

Voor verstrekking van Ambulante Begeleiding Plus wordt een eerste indicatie afgegeven voor maximaal 10 maanden. Mits voldaan wordt aan de voorwaarden, is er een verlengingsoptie mogelijk van maximaal 6 maanden. Het aanleveren van een risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) door de zorgaanbieder, is een voorwaarde bij het aanvragen van een verlenging.

Onderdeel van Ambulante Begeleiding plus is tevens, waar dit nodig is, begeleiden van de cliënt met een regieprobleem (door het aansporen van de cliënt) bij het verrichten ADL-handelingen (persoonlijke verzorging) door de cliënt zelf.

Begeleiding Ambulant Plus vindt plaats op geplande momenten in de woon- en leefomgeving van de cliënt én waar nodig op afstand met behulp van digitale middelen. In combinatie met de essentiële intensieve begeleiding direct bij de cliënt wordt een maximum van 25% aan de inzet van digitale middelen voor begeleiding op afstand gesteld.

### Begeleiding Groep belevingsgericht

Doel van deze vorm van groepsbegeleiding is primair het in stand houden van vaardigheden. Dit wordt bewerkstelligd door het bezighouden van de deelnemers middels georganiseerde eenvoudige activiteiten, te denken valt aan creatieve activiteiten, samen koken of bewegen. De cliënt wordt geprikkeld/ gestimuleerd/geactiveerd en deelname in de groep leidt tot het aangaan van sociale contacten en/of de bevordering daarvan. Er is verhoudingsgewijs één begeleider op maximaal acht personen.

Ook kan een cliënt in aanmerking komen voor begeleiding groep belevingsgericht als daarmee overbelasting van eventuele mantelzorgers wordt voorkomen.

Onderdeel van Begeleiding Groep belevingsgericht is tevens waar dit nodig is, begeleiden van de cliënt met een regieprobleem (door het aansporen van de cliënt) bij het verrichten van ADL-activiteiten (persoonlijke verzorging) door de cliënt zelf. Wanneer dat niet lukt ondersteund de begeleider de cliënt op de begeleidingslocatie, daar waar dit nodig is, bij het verrichten van ADL-activiteiten.

### Begeleiding Groep participatiegericht

Doel van deze vorm van groepsbegeleiding is het ontwikkelen en/of vergroten van vaardigheden op het gebied van participatie en zelfredzaamheid. Dit wordt bewerkstelligd door het stimuleren en activeren van de deelnemers tot het uitvoeren van doelgerichte taken, in een veilige groepssetting. Hierbij wordt rekening gehouden met het tempo en niveau van de cliënt, door begeleiding op maat. Zo kan iemand zijn of haar vaardigheden oefenen en grenzen verleggen. Er is verhoudingsgewijs één begeleider op maximaal acht personen.

Deze vorm van begeleiding heeft als uiterste doel deelname aan opleiding, vrijwilligerswerk, beschut werk of regulier werk. Dit hoeft echter lang niet altijd een doel op zich te zijn. Door de koppeling van het begeleidingsplan van de cliënt aan de participatieladder en het bieden van mogelijkheden tot doorstroom, kan gericht aan verdere maatschappelijke participatie gewerkt worden.

Ook kan een cliënt in aanmerking komen voor begeleiding groep participatiegericht als daarmee overbelasting van eventuele mantelzorgers wordt voorkomen.

Onderdeel van Begeleiding Groep participatiegericht is tevens waar dit nodig is, begeleiden van de cliënt met een regieprobleem (door het aansporen van de cliënt) bij het verrichten van ADL-activiteiten (persoonlijke verzorging) door de cliënt zelf. Wanneer dat niet lukt ondersteund de begeleider de cliënt op de begeleidingslocatie, daar waar dit nodig is, bij het verrichten van ADL-activiteiten.

### Begeleiding Groep belevingsgericht Plus en Begeleiding Groep participatiegericht Plus

Bij Begeleiding Groep Plus is er sprake van de mogelijkheid tot en nabijheid van extra begeleiding tijdens de dagbesteding. De groepsomvang en het programma vragen specifieke aanpassingen om aan de intensieve begeleidingsvraag te kunnen voldoen. Er is verhoudingsgewijs één begeleider per maximaal

vijf personen. De activiteiten zijn gericht op het behouden, ontwikkelen en/of vergroten van vaardigheden op het gebied van participatie en zelfredzaamheid.

Oorzaken voor deze extra begeleiding zijn dat er tijdelijk geen regie is op eigen leven, (langdurige) complexe, meervoudige psychiatrische en/of psychosociale (multiprobleem) problematiek en/of; waarbij sprake is van een onveilige situatie crisis, een toename van probleemgedrag, zorgmijding en/of; als cliënt gebaat is bij meer nabijheid van de begeleider en/of een prikkelarme omgeving nodig heeft en/of veel één op één begeleiding nodig heeft binnen de groepsactiviteit. Dit laatste kan voorkomen wanneer cliënt de hulpvraag niet of slecht kan uitstellen en directe actie van de ondersteuner wordt verwacht.

Met dit product streven we naar een korte indicatieduur. Het hoofddoel is zo snel mogelijk afschalen wanneer dat past bij de situatie van de cliënt. Er kan een uitzondering worden gemaakt voor cliënten waarbij een noodzaak is voor een prikkelarme omgeving of als een cliënt de aandoening levenslang heeft.

Onderdeel van dit product is tevens waar dit nodig is, begeleiden van de cliënt met een regieprobleem (door het aansporen van de cliënt) bij het verrichten van ADL-activiteiten (persoonlijke verzorging) door de cliënt zelf. Wanneer dat niet lukt ondersteunt de begeleider de cliënt op de begeleidingslocatie, daar waar dit nodig is, bij het verrichten van ADL-activiteiten.

Hbo-opslag bij product 'Begeleiding groep participatiegericht Plus'

Er kan een opslag voor hbo- inzet worden geïndiceerd bij een cliënt met de indicatie 'Begeleiding groep participatiegericht Plus'. Hiervoor dient de cliënt dusdanige problematiek te hebben heeft dat begeleider extra hbo-competenties nodig heeft.

#### 4.2.2 Omvang

Aan de hand van het onderzoek formuleert de Wmo-consulent concrete resultaten/doelstellingen die middels de maatwerkvoorziening begeleiding bereikt moeten worden. Bij zorg in natura stelt de aanbieder vervolgens een begeleidingsplan op waarin is beschreven op welke wijze de resultaten en doelstellingen worden bereikt. Bij een persoonsgebonden budget moet de cliënt de door hem of haar te behalen doelen en resultaten beschrijven in het ondersteunings- en budgetplan. De Wmo-consulent beoordeelt of met de beschrijving in het ondersteunings- en budgetplan de resultaten/doelstellingen bereikt kunnen worden. De Wmo-consulent kan tussentijds – zowel bij zorg in natura als pgb - een voortgangsrapport opvragen om te monitoren of de inzet van begeleiding conform de gestelde indicatie verloopt en (inzet van meer/minder uren) nog noodzakelijk is.

#### 4.2.3 Kortdurend verblijf

Een cliënt kan in aanmerking komen voor kortdurend verblijf, met een maximum van 156 etmalen per jaar. Dit kan als de cliënt is aangewezen op ondersteuning met permanent toezicht, en de mantelzorger door het overstijgen van het gebruikelijke, redelijkerwijs van hem te verwachten toezicht overbelast dreigt te worden. De mantelzorger kan in overleg met de aanbieder afspreken wanneer hij/zij gebruik maakt van de voorziening. De indicatie geldt voor maximaal 5 jaar. Als de omstandigheden veranderlijk zijn, kan de Wmo-consulent de indicatie voor een kortere duur vaststellen.

#### 4.2.4 Afbakening Wmo 2015 en de Participatiewet

Met de Participatiewet wordt voor de komende jaren een situatie geschetst waarbij meer banen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt worden geschapen, gemeentelijk maatwerk en een systeem waarin de uitkering kan worden ingezet als loonkostensubsidie om mensen aan het werk te krijgen. Er is een overlap tussen de Wmo-doelgroep die is aangewezen op Wmo- dagbesteding en de doelgroep met een arbeidshandicap die begeleid regulier of beschermt kan werken.

Het uitgangspunt van de gemeente is dat de ondersteuning bij het zoeken van een opleiding of passend werk (participatiewet) voorgeeft op begeleiding bij invulling van de dag (Wmo). Binnen de participatiewet wordt beoordeeld of de cliënt zelfstandig, onder begeleiding of beschermt kan werken. Dat gebeurt onder andere met een loonwaardemeting. Als er sprake is van weinig tot geen lerend vermogen komt de cliënt in aanmerking voor begeleiding groep vanuit de Wmo. Daarbij kan nog steeds het doel zijn om op langere termijn toch een passende vorm van arbeid te verrichten of een opleiding te volgen. De te behalen resultaten richten zich op de korte termijn op structuur en een zinnige daginvulling. Eventuele arbeidsmatige leerdoelen zijn secundair of gericht op de lange termijn. Bij het proces naar die stap wordt het doel gesteld voor de langere termijn. De Wmo-consulent en Werkcoach werken daarbij samen om de cliënt een passend aanbod van ondersteuning aan te bieden dat past bij mogelijkheden van de cliënt

#### 4.3 Overgang Jeugdwet naar Wmo 2015

Ondersteuning aan jeugdigen door middel van begeleiding, kortdurend verblijf en persoonlijke verzorging tot en met 18 jaar is ondergebracht in de Jeugdwet. De hulpmiddelen en rolstoelen voor jongeren vallen onder de Wmo. Gemeenten mogen daarvoor geen eigen bijdrage vragen. Woningaanpassingen voor jeugdigen onder de 18 die thuis wonen, vallen ook onder de Wmo. Gemeenten kunnen aan de ouders van de jongeren een eigen bijdrage vragen.

Jongeren die ondersteuning krijgen vanuit de jeugdwet komen in een overgangsfase als ze 18 worden. Alleen als een jeugdige hulp nodig heeft die voor 18 jaar wordt geboden op grond van de Jeugdwet en vanaf 18 jaar niet door een andere wet wordt overgenomen, kan de jeugdige ook na het bereiken van de leeftijd van 18 jaar voor een voorziening op grond van de Jeugdwet in aanmerking komen. Daarvan is bijvoorbeeld sprake bij pleegzorg en pedagogische gezinsbegeleiding. In die gevallen kan er op grond van de Jeugdwet een jeugdhulpvoorziening worden getroffen totdat de jeugdige 23 jaar is.

Er moet dan wel sprake zijn van 1 van de volgende 3 situaties:

1. De jeugdige ontving voordat hij 18 jaar werd al jeugdhulp en voorzetting van deze hulp is noodzakelijk.
2. Voor de jeugdige is voordat hij 18 jaar werd bepaald dat jeugdhulp noodzakelijk is.
3. Na beëindiging van jeugdhulp die was aangevangen voor het bereiken van de 18-jarige leeftijd, wordt binnen een termijn van een half jaar vastgesteld dat hervatting van de jeugdhulp noodzakelijk is.

Daarnaast wordt de jeugdhulp die de rechter, het openbaar ministerie, de selectiefunctionaris, de inrichtingsarts of de directeur van de justitiële jeugdinrichting nodig achten bij de uitvoering van een strafrechtelijke beslissing of die de gecertificeerde instelling nodig acht bij de uitvoering van jeugdclassering altijd gefinancierd door de Jeugdwet. Ook als het gaat om een jeugdige die ouder is dan 18 jaar. Dit is bepaald in artikel 1.1 en artikel 1.2 lid 3 in samenhang met artikel 2.4 lid 2 sub b Jeugdwet.

In alle andere gevallen valt de geboden ondersteuning vanaf het 18de levensjaar onder een andere wet. Zo valt begeleiding voor volwassenen onder de Wmo en verzorging en de ggz onder de zorgverzekeringswet. Daarnaast vervalt de leerplicht wanneer jongeren 18 worden. Dat betekent dat de jongvolwassene ook aanspraak kan maken op de Participatiewet. De gemeente wil er voor zorgen dat de overgang van 18- naar 18+ zo soepel mogelijk verloopt. In de transformatiefase van de nieuwe wetten zijn nog niet alle organisatorische aspecten op elkaar afgestemd. Dat betekent dat we in de omgang met deze cliënten extra zorgvuldig moeten handelen om te zorgen dat er passende ondersteuning geboden wordt.

Omdat de consultants jeugd de jongeren kennen, en de jeugdige mogelijk aanspraak maakt op ondersteuning vanuit verschillende wetten, zijn de jeugdconsultanten de eerst aangewezen om met de jongeren en hun ouders te kijken wat er moet gebeuren als de jongere 18 wordt. Het vooruitdenken over de toekomst van de jongere begint op het moment dat de jongere 17 jaar oud wordt.

#### 4.4 Overgang van de Wmo naar de Wlz

De Wet langdurige zorg is bedoeld voor mensen die voortdurend (intensieve) zorg of toezicht nodig hebben in de nabije omgeving. Denk daarbij aan chronisch zieken, kwetsbare ouderen en mensen met een ernstige geestelijke, lichamelijke beperking of aandoening. Alles wat de cliënt nodig heeft wordt vanuit de Wlz geregeld, namelijk:

- Verblijf in een zorginstelling (thuis wonen is ook mogelijk);
- Begeleiding, verpleging en verzorging;
- Geneeskundige zorg en behandeling in verband met de ziekte, beperking of stoornis;
- Hulpmiddelen;
- Vervoer naar de plaats waar de begeleiding, behandeling en verzorging plaatsvindt.

Er bestaat ook een doelgroep van mensen die zich op de grens bevinden. De zorg is al heel intensief, maar de cliënt kan met behulp van begeleiding en of mantelzorger toch thuis wonen. De Wmo is er op gericht om onze inwoners zo lang mogelijk zelfstandig thuis te laten wonen. Cliënten bepalen zelf wanneer er aanspraak gemaakt wordt op de Wlz. Als er niet langer sprake is van een verantwoorde situatie en de mogelijkheid bestaat tot aanspraak op Wlz-voorzieningen, dan staakt de gemeente de ondersteuning binnen een redelijke termijn. Onder een redelijke termijn wordt hier verstaan een periode van maximaal drie maanden.



#### 4.5 Ondersteuning voor zintuigelijke beperkingen door Landelijke instellingen

Specialistische ondersteuning voor cliënten met een zintuigelijke beperking is door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten ingekocht. Ondersteuning vanuit deze specialistische organisaties is beschikbaar voor de volgende doelgroepen:

Visuele beperkingen:

- De cliënt heeft een visuele beperking die voldoet aan de NOG -richtlijn 'Visusstoornissen, Revalidatie en Verwijzing'. Volgens deze richtlijn is sprake van een visuele beperking als ernstige stoornissen in het gezichtsvermogen en/of de visuele perceptie zijn vastgesteld in combinatie met beperkingen in het dagelijks functioneren;
- Er is sprake van bijkomende problematiek cognitieve, psychosociale en/of psychiatrische problematiek;
- Er is sprake van een combinatie van problematiek, zogeheten co-morbiditeit. Dit leidt tot beperkte compensatiemogelijkheden en vervolgens tot een volstrekt 'nieuwe' en grotere beperking met nog minder mogelijkheden.

Vroegdooven:

- De doofheid dateert van vóór het begin van de gesproken normale taalontwikkeling. De gesproken taalontwikkeling is niet op gang gekomen of te vroeg gestopt. Deze vroegdooven zijn ouder dan 18 jaar en moeten zich nu redden met grote achterstanden in taal, in algemene kennis, in emotionele ontwikkeling.

Doofblinden:

- Combinatie van verlies van gehoor en zicht;
- Deze combinatie van beperkingen betekent stevig verlies van algemene en specifieke mentale of fysieke functies, hetgeen ingrijpende beperkingen tot gevolg heeft op de gebieden van: communicatie, informatieverwerking, oriëntatie, mobiliteit, zelfredzaamheid (adl, sociaal en maatschappelijk), zelfmanagement en persoonlijk functioneren.

Het onderzoek naar de situatie van de cliënt wordt in beginsel door de Wmo-consulent gedaan. De Wmo-consulent heeft zicht op de lokale ondersteuningsmogelijkheden. Omdat het om een hele specifieke doelgroep gaat kan ook met de aanbieders worden afgesproken dat zij het onderzoek naar de individuele behoeften van de cliënt uitvoeren. Bij de indicatie voor deze specialistische instellingen zit het vervoer inbegrepen.

#### 4.6 Beschermd wonen en maatschappelijk opvang

Per 1 januari 2021 voert het college zelf de indicaties met het daarbij behorende onderzoek uit. Hiermee is de toegang tot de voorziening beschermd wonen lokaal belegd.

### Hoofdstuk 5. Overige maatwerkvoorzieningen

#### 5.1 Verhuiskosten

Als een cliënt verhuist in het kader van een normale wooncarrière hoeft geen verhuiskostenvergoeding verstrekt te worden. Denk hierbij aan voor het eerst zelfstandig gaan wonen, verhuizingen vanwege gezinsuitbreiding, echtscheiding enz. Een verhuiskostenvergoeding is dan niet aan de orde omdat ook personen zonder beperkingen deze kosten hebben. Wel blijft een compensatieplicht bestaan voor eventueel noodzakelijke woningaanpassingen in de nieuwe woning.

Als de cliënt ten gevolge van beperkingen moet verhuizen dan kan indien noodzakelijk ondersteuning worden geboden bij de verhuizing.

De hoogte van het bedrag van de verhuiskosten is genormeerd. De verhuiskosten worden verstrekt indien de te betrekken woonruimte voldoet aan het programma van eisen, zoals vastgesteld in het onderzoek.

#### 5.2 Woningaanpassing/woonvoorziening

Een woningaanpassing heeft als doel normaal gebruik van de woning mogelijk te maken. Onder normaal gebruik wordt verstaan dat de elementaire woonfuncties mogelijk moeten zijn, zoals slapen, lichaamsreiniging, toiletgang, het bereiden en consumeren van voedsel en het kunnen verplaatsen in de primaire leefruimtes in de woning. Voor kinderen komt daarbij het veilig kunnen spelen in de woning. Er worden in beginsel geen hobby- of studeerruimtes aangepast of bereikbaar gemaakt, omdat het hier geen elementaire woonfuncties betreft. De cliënt is verantwoordelijk voor het aanvragen van minimaal twee offertes voor het aanpassen van de woning/aanbrengen van de gewenste voorziening. Deze moeten voldoen aan het programma van eisen zoals vastgesteld in het onderzoek.



Voor een woningaanpassing is het uitrustingsniveau in de sociale woningbouw het uitgangspunt. Dit niveau is vastgesteld in het Bouwbesluit. Woningaanpassingen die op dat uitrustingsniveau worden verstrekt, zijn in beginsel van voldoende kwaliteit. Duurdere of andere woningaanpassingen hoeven niet te worden verstrekt. Geen maatwerkvoorziening wordt toegekend voor zover deze betrekking heeft op een hoger niveau dan het uitrustingsniveau voor sociale woningbouw. Indien de cliënt een hoger uitrustingsniveau wenst, dient cliënt het verschil zelf te bekostigen. Voorwaarden zijn dan wel dat aan het programma van eisen wordt voldaan, de voorziening adequaat is en van vergelijkbare kwaliteit is als de geïndiceerde voorziening.

Met ingang van 1 januari 2022 treedt een aantal wijzigingen met betrekking tot toegankelijkheid van het Bouwbesluit 2012 in werking.

Voor nieuwbouwwoningen, gebouwd na 1 januari 2022, geldt dat de eis van maximaal 20 millimeter gaat gelden voor alle toegangen tot de woning. Dit geldt ook voor de route van de openbare weg naar de woning. Tot nu toe is slechts één toegankelijke toegang (bijvoorbeeld aan de achterkant) verplicht. Deze drempelverlaging maakt het makkelijker voor bijvoorbeeld mensen in een rolstoel of met een rollator om woningen binnen te gaan. Kosten in dit kader kunnen niet meer vanuit de Wmo vergoed worden.

Het persoonsgebonden budget voor een woonvoorziening wordt vastgesteld aan de hand van de door het college geaccepteerde offerte die voldoet aan het programma van eisen. Het pgb wordt, indien noodzakelijk, verhoogd met de kosten voor onderhoud, keuring en reparatie voor zover de voorziening geen vast onderdeel vormt van de woning.

Als de aan te passen voorziening nog niet is afgeschreven, verwachten we dat de cliënt zelf ook een bijdrage levert. We sluiten daarbij zoveel mogelijk aan bij de gangbare normen zoals beschreven in: Huurverhoging na woonverbetering van de Huurcommissie (versie juni 2018).

### 5.3 E-health

Het gebruik van technologie ter ondersteuning of verbetering van de gezondheid en de gezondheidszorg (e-health) en ook domotica worden in de zorg steeds meer gebruikt. Deze toepassingen kunnen in belangrijke mate bijdragen aan de mogelijkheden om langer zelfstandig te blijven wonen.

### 5.4 Primaat verhuizen

Het primaat van verhuizen betekent dat het verstrekken van een voorziening voor verhuizing voorrang heeft op andere woonvoorzieningen, wanneer verhuizen goedkoper is dan het aanpassen van de woning en dit ook een compenserende oplossing is. Het primaat van verhuizen is een uitwerking van het principe van de goedkoopst compenserende oplossing. De achterliggende gedachte bij het primaat van verhuizing is dat er zo efficiënt mogelijk met de beschikbare middelen en de woningvoorraad wordt omgegaan.

#### Belangenafweging

Het college moet onderzoeken of het primaat van verhuizen aan cliënt mag worden tegengeworpen, gelet op de individuele omstandigheden van cliënt. Dus bij iedere casus moet het college de belangen afwegen en beoordelen of het primaat van verhuizen een compenserende voorziening is. Als dat niet het geval is, moet het college afwijken van het verhuisprimaat en een andere compenserende woonvoorziening verstrekken. Bij die belangenafweging tussen verhuizen of het aanpassen van de huidige woning, kunnen de volgende factoren een rol spelen:

1. Kostenvergelijking tussen aanpassen en verhuizen;
2. Sociale omstandigheden;
3. Volkshuisvestelijke factor kan een rol spelen;
4. Woning moet binnen medisch aanvaardbare termijn beschikbaar zijn;
5. Afstemming met andere voorzieningen;
6. Werksituatie;
7. Verandering in woonlasten;
8. Wooncomfort;
9. Is de cliënt huurder of eigenaar van de woning?;
10. De wil van de cliënt om te verhuizen.

#### 1. Kostenvergelijking tussen aanpassen en verhuizen

- Er wordt een kostenvergelijking gemaakt tussen een verhuizing en een aanpassing van de bestaande woning om te bepalen wat de goedkoopst compenserende oplossing is. Bij het maken van een kostenvergelijking moeten wel alle kosten worden betrokken. Dat houdt in dat het college de aanpassingskosten van de huidige woning moet afzetten tegen:
  - de voorziening voor verhuizing en inrichting voor de cliënt;

- het eventueel aanpassen van de nieuwe woning

Als een 'nieuwe' aangepaste woning leeg staat, moet het college om een totale kostenvergelijking te kunnen maken ook rekening houden met een eventuele "voorziening voor huurderiving". Daarbij gaat het om de huurprijs van de te betrekken woning

## 2. Sociale omstandigheden

Sociale omstandigheden van de cliënt spelen een rol bij de afweging tussen wel of niet verhuizen. De sociale omstandigheden worden in kaart gebracht. Daarbij valt te denken aan:

- de binding die de cliënt heeft met de buurt (hoelang woont de cliënt al in die buurt);
- de aanwezigheid van familie en/of vrienden;
- de mantelzorg die door verhuizing zou wegvallen;
- de gezondheidssituatie van de partner;
- de aanwezigheid en afstand tot verschillende voorzieningen (winkels, ziekenhuis, et cetera).

## 3. Volkshuisvestelijke factor kan een rol spelen

Niet alleen de kosten spelen een rol bij de uiteindelijke keuze van een voorziening. Ook belangen op het gebied van huisvesting kunnen een rol spelen. Als een aangepaste woning beschikbaar is, kan het ondoelmatig zijn om ook een andere woning aan te passen. Niet alle aangepaste woningen zullen namelijk even goed verhuurbaar zijn. Als een geschikte kandidaat voor die woning gevonden wordt, kan verhuizen de voorkeur hebben, ook al leidt dit niet direct tot lagere kosten. Het is in beginsel aan de cliënt om te onderzoeken of de woningbouwvereniging een aangepaste woning beschikbaar heeft of krijgt.

## 4. Woning moet binnen medisch aanvaardbare termijn beschikbaar zijn

Een belangrijk aspect bij het wel of niet toepassen van het verhuisprimaat is de termijn waarbinnen de verhuizing kan plaatsvinden en de vraag of die termijn medisch aanvaardbaar is. Dat zal veelal moeten blijken uit medisch advies. Indien binnen de medisch aanvaardbare termijn geen woning beschikbaar is, kan niet worden gezegd dat verhuizen een compenserende oplossing is.

## 5. Afstemming met andere voorzieningen

Voor het maken van de keuze is afstemming met overige voorzieningen van belang. Met name afstemming met eventuele vervoersvoorzieningen kan van groot belang zijn. Criteria die hierbij een rol spelen zijn de afstand tot openbaar vervoerhaltes en de aanwezigheid van voorzieningen als winkelcentra, ziekenhuizen, et cetera. Als een woning dicht bij dergelijke voorzieningen ligt, kan het college tot de conclusie komen dat het adequater is om de huidige woning aan te passen dan de cliënt te laten verhuizen. De bereikbaarheid van voorzieningen blijft daardoor beter en op het gebied van vervoersvoorzieningen behoeven wellicht minder aanvullende maatregelen te worden genomen.

## 6. Werksituatie

Ook de werksituatie van de cliënt kan van invloed zijn op de beslissing om al dan niet te verhuizen. Als de cliënt door de verhuizing dicht bij zijn werk kan komen te wonen, verdient verhuizing wellicht de voorkeur. Dat houdt echter niet in dat verhuizen om dichterbij het werk te wonen op zichzelf een reden is om een verhuiskostenvergoeding te verstrekken.

## 7. Verandering in woonlasten

Het college zal bij de afweging tussen het aanpassen van de huidige woning en verhuizen naar een andere woning rekening houden met de woonlastenconsequenties van deze opties. Daarbij wordt een vergelijking gemaakt tussen de woonlasten bij het blijven wonen in de huidige woning en het verhuizen naar een andere woning. Van belang is dat de financiële gevolgen van een verhuizing binnen aanvaardbare grenzen vallen.

## 8. Wooncomfort

Bij de afweging van het primaat van verhuizing kan worden toegepast, wordt door het college ook rekening gehouden met het wooncomfort. Van cliënten kan niet verwacht worden dat zij er qua wooncomfort op achteruitgaan.

## 9. Is de cliënt huurder of eigenaar van de woning?

Indien de cliënt eigenaar van de woning is, zal een verhuizing of aanpassing van de woning andere gevolgen met zich meebrengen dan wanneer de cliënt de woning huurt. Het verhuizen vanuit een koopwoning kan meer consequenties hebben dan verhuizen vanuit een huurwoning, met name in financiële zin. Zo is vaak sprake van een hypotheek op het huis en ontbreekt bij een eigen woning de mogelijkheid van huurtoeslag.

## 10. De wil van de cliënt om te verhuizen

Het ligt voor de hand dat mensen die een beperking krijgen in de meeste gevallen moeite zullen hebben om te accepteren dat zij bepaalde dingen niet meer zelfstandig kunnen doen. Als daarbij ook de woonsituatie ingrijpend verandert, kan dat op extra bezwaren stuiten om mee te willen werken aan een verhuizing. Ondanks dat een verhuizing uiteindelijk een hele goede oplossing kan zijn, is de cliënt het hier in eerste instantie vaak niet mee eens.

Het college kan op grond van de belangenafweging tot de conclusie komen dat verhuizen de meest compenserende oplossing is en om deze reden het aanpassen van de huidige woning niet vergoeden.

Indien uit het onderzoek van het college blijkt dat verhuizen de goedkoopst en passende voorziening is, dan is dat de voorziening die wordt verleend. Door het primaat bij verhuizen te leggen heeft het college juridisch gezien een aanknopingspunt om niet de huidige woning aan te passen als cliënt niet wil verhuizen. Het college kan dan niet worden verweten dat ze niet aan de compensatieplicht voldoet. Er is immers een compenserende voorziening aangeboden, die niet door de cliënt geaccepteerd is. Als cliënt ondanks dat het primaat van verhuizen kan worden toegepast toch niet wil verhuizen, dan kan een bedrag ter hoogte van een verhuiskostenvergoeding worden verstrekt aan cliënt waarmee hij de huidige woning deels aanpast en hij de meerkosten voor eigen rekening neemt. Het college heeft dan voldaan aan haar compensatieplicht.

## 5.5 Vervoersvoorzieningen

Vervoersvoorzieningen kunnen als verstrekking worden ingezet om de volgende resultaten te bereiken:

- Het zelfstandig lokaal verplaatsen per vervoermiddel.
- Het kunnen ontmoeten van mensen en het op basis daarvan aangaan van sociale relaties.

Onder lokaal verplaatsen worden verplaatsingen in de directe woon- en leefomgeving verstaan. De afstand is dan maximaal 25 km rondom de woning, berekend met behulp van de ANWB routeplanner. Als er sprake is van bijzondere individuele omstandigheden kan hiervan worden afgeweken.

Om voor een individuele voorziening in aanmerking te komen zal het college eerst nagaan of in het gesprek alle mogelijke alternatieven zijn beoordeeld zoals openbaar vervoer en collectief vraagafhankelijk vervoer. Daarbij zal gekeken worden naar waar de daadwerkelijke vervoersbehoefte (afstand, frequentie, tijdstip etc.) van de cliënt uit bestaat.

### 5.5.1 Collectief vervoer

Het college beoordeelt of de gewenste resultaten ook bereikt kunnen worden door middel van een collectieve voorziening zoals de Regiotaxi. Middels het verstrekken van vervoersvoorzieningen dient tenminste een afstand van 1500 km per jaar te kunnen worden afgelegd. Voor het collectief vervoer is een maximale grens van 2500 km per jaar gesteld. Het college kan afwijken van de maximale kilometers, indien dit noodzakelijk blijkt. Voordat wordt afgeweken is een zorgvuldig onderzoek noodzakelijk.

Aan de hand van de vervoersbehoefte zal het college beoordelen of deze behoefte bij een cliënt ingevuld kan worden met het bestaande collectief vervoersysteem. Hierbij houdt het college rekening met de persoonskenmerken en behoeften van de cliënt. Bij personen met beperkingen op de korte afstand zal het college beoordelen of naast een voorziening als collectief vervoer ook nog een voorziening verstrekt moet worden voor de zeer korte afstand.

Collectief vervoer wordt uitsluitend verstrekt in natura (een vervoerspas). Voorwaarden voor gebruik van het collectief vervoer, aantekeningen op vervoerspassen (zoals het aantal meereizenden, medisch begeleider, rolstoeltaxi, personenauto, rollator ed.) en spelregels gelden volgens contract met vervoerder (Publiek Vervoer). Indien het collectief vervoer geen compenserende oplossing biedt, kan het college een persoonsgebonden budget verstrekken.

Medische begeleiding in het collectief vervoer (begeleider reist gratis) kan worden toegekend wanneer:

- de cliënt is niet in staat om zelfstandig met het collectief vervoer te reizen; én
- de hulp van de chauffeur bij het in- en uitstappen van het collectief vervoer is onvoldoende; én
- de cliënt is aangewezen op hulp tijdens het reizen, welke niet door de chauffeur kan worden gegeven.

### 5.5.2 Auto-aanpassingen

Aanpassingen aan een eigen auto kunnen worden toegekend als vervoer met eigen auto de enige of goedkoopst compenserende oplossing is en deze aanpassingen ergonomisch noodzakelijk zijn. Daarbij vraagt de Wmo-consulent ook naar de staat van onderhoud, de leeftijd en de kilometerstand van de auto. De cliënt maakt inzichtelijk dat de auto ten minste voor de duur waarover de aanpassing wordt afgeschreven (zie besluit artikel 11) mee kan. Daarnaast moet de cliënt de auto en de voorziening allrisk verzekeren. Het verschil tussen een reguliere allrisk verzekering en de allrisk verzekering voor de auto inclusief aanpassing kan bij het pgb worden opgeplust.

### 5.5.3 Begeleider

In beginsel kan een begeleider, zoals een partner of mantelzorger, alleen gratis meereizen wanneer er sprake is van medische noodzaak. In andere gevallen kan de begeleider, zoals een partner of mantelzorger, met korting meereizen op de Wmo-taxi pas. Wanneer er sprake is van noodzakelijke professionele begeleiding (bijvoorbeeld begeleiding basis of speciaal) op locatie van aankomst wordt maatwerk geleverd.

#### 5.5.4 Driewiel fietsen en scootmobielen

Driewiel fietsen (ook driewiellig fietsen) en scootmobielen worden in beginsel alleen toegekend als er (op korte termijn) ook sprake is van voldoende verkeersinzicht en als cliënt zelfstandig gebruik kan maken van de driewiel fiets/scootmobiel. Een korte training kan onderdeel uitmaken van het onderzoek. Als er na de onderzoekfase alsnog trainingen/cursussen nodig zijn, zijn die onderdeel van de maatwerkvoorziening. De cliënt is daarover een eigen bijdrage verschuldigd.

Voor het stallen van scootmobielen wordt eerst gebruik gemaakt van de reeds aanwezige stallingmogelijkheden. Deze dienen voorzien te zijn van een stroomaansluiting. Indien de stallingmogelijkheid niet of onvoldoende aanwezig is wordt samen met de cliënt naar een mogelijke oplossing gezocht. Voorzieningen, zoals een scootmobiel, die buiten de eigen woon- en leefomgeving worden gebruikt voor bijvoorbeeld vakantie in binnen of buitenland, dienen door belanghebbende zelf voldoende verzekerd te worden voor diefstal, schade, noodzakelijk onderhoud en pech.

### Hoofdstuk 6. Regels voor een persoonsgebonden budget (pgb)

Een persoonsgebonden budget (pgb) is een geldbedrag waarmee maatwerkvoorzieningen kunnen worden aangeschaft of betaald. Een pgb kan een geschikt instrument zijn voor de cliënt om zijn leven naar eigen wensen en behoeften in te vullen. Het is een verstrekingsvorm die bij uitstek geschikt is voor cliënten die zelf de regie over hun leven kunnen voeren.

Een pgb wordt verstrekt onder de voorwaarden en bepalingen zoals deze zijn opgenomen in de wet, de Verordening en het Besluit. Een van de voorwaarden is dat de cliënt naar het oordeel van het college op eigen kracht voldoende in staat is tot een redelijke waardering van de belangen ter zake dan wel met hulp uit zijn sociale netwerk of van zijn vertegenwoordiger, in staat is te achten de aan een persoonsgebonden budget verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren. Het Toetsingskader pgb en check 10 punten pgb-vaardigheid worden hiertoe als instrument gebruikt (zie bijlage 6 en 7).

#### 6.1 Eisen aan een persoonsgebonden budget

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, dat de cliënt in staat stelt de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, van derden te betrekken.

Een maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wordt alleen verstrekt indien de cliënt zich gemotiveerd op het standpunt stelt dat hij de maatwerkvoorziening als pgb wenst geleverd te krijgen. Door het opstellen van een gemotiveerd persoonlijk plan wordt de cliënt gestimuleerd na te denken over zijn zorgvraag, deze uit te werken en te concretiseren, en tevens het doelbereik en daarmee de kwaliteit van de zorg te waarborgen.

De cliënt moet voldoen aan de volgende criteria om in aanmerking te komen voor een pgb:

- de cliënt moet zelf, of met behulp van zijn netwerk, in staat zijn tot een redelijke waardering van zijn belangen en in staat zijn de aan een pgb verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren. Dit betekent dat de cliënt (of iemand die hij daarvoor inschakelt) moet kunnen inzien wat er aan ondersteuning moet worden ingekocht op grond van de beschikking, hij moet offertes kunnen opvragen, hulpverleners kunnen aansturen, de administratieve verplichtingen richting gemeente en Sociale Verzekeringsbank kunnen uitvoeren etc.;
- de cliënt moet kunnen motiveren waarom hij de maatwerkvoorziening als pgb geleverd wil krijgen;
- er moet zijn gewaarborgd dat hetgeen hij met zijn pgb inkoopt 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.

#### 6.2 Bekwaamheid van de cliënt

De cliënt moet zelf, met hulp van het sociale netwerk of een vertegenwoordiger, in staat zijn tot een redelijke waardering van zijn belangen. Als uitwerking van de 10-punten van Pgb vaardigheid (zie bijlage 7) zijn de volgende punten van belang:

1. Kwaliteit van het ondersteunings- en budgetplan
2. Financieel beheer
3. Zorginhoudelijk beheer
4. Werkgeverschap

Ad 1: Kwaliteit van het ondersteunings- en budgetplan

Een cliënt is in staat om een ondersteunings- en budgetplan te overleggen. Het invullen van dit plan vergt bepaalde vaardigheden. Deze vaardigheden brengen de volgende eisen mee die gesteld worden aan een cliënt en/of de Pgb-vertegenwoordiger:

- Kennis van het doel van de Wmo
- Kennis van de beperkingen en stoornissen en de hulpvraag
- Kennis om de juiste ondersteuning in te zetten en de bijbehorende omvang om de geformuleerde doelen en resultaten te kunnen behalen.
- Zelf het ondersteunings- en budgetplan invullen
- Kennis over hoe de ondersteuning georganiseerd moet worden en sturen op resultaatafspraken
- Beheersen van de Nederlandse taal in woord en geschrift (de cliënt moet kunnen lezen en schrijven).

#### Ad 2. Financieel beheer

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

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

#### Ad 3. Zorginhoudelijk beheer

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

- Inzicht hebben in de activiteiten/ondersteuning die worden geleverd.
- Opzetten van een werkrooster.
- Inzicht hebben hoe deze ondersteuningsactiviteiten bijdragen aan de doelstellingen.
- Acties kunnen uitzetten om bij te sturen dan wel in te grijpen.
- In staat zijn om evaluatiegesprekken te voeren, een evaluatieverslag te schrijven en de effecten te volgen en bij te sturen indien nodig.
- In staat zijn om de juiste hulpverleners te kiezen passend bij de doelstellingen.
- In staat zijn om afspraken te maken met de hulpverlener(s) en zorgovereenkomsten correct te kunnen invullen en af te sluiten.
- Aansturing en inwerken van de zorgverlener.

#### Ad 4. Werkgeverschap (er is sprake van werkgeverschap als er op 3 dagen of meer per week ondersteuning wordt geboden, de omvang per dag is daarbij niet relevant)

De cliënt moet in staat zijn onderscheid te kunnen maken tussen de taken die gelden als opdrachtgever en als werkgever. De cliënt moet de werkgeversverplichtingen voortkomend uit het pgb kunnen vervullen. Deze vaardigheden brengt de volgende eisen mee:

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

### 6.2.1 Bekwaamheid van de pgb-vertegenwoordiger

Wanneer een cliënt niet bekwaam is (op financieel en/of zorginhoudelijk vlak), zal waarneming op dit vlak of deze vlakken geregeld moeten worden. Een cliënt kan geholpen worden door iemand uit het sociaal netwerk of door een vertegenwoordiger. Dit kan een wettelijk vertegenwoordiger zijn, maar ook iemand die door de cliënt daarvoor wordt gemachtigd. Het aanstellen van een Pgb-vertegenwoordiger is een vrijwillige en bewuste keuze van de cliënt en is niet onder druk van de Pgb-vertegenwoordiger gebeurd. De cliënt heeft zelf de keuze voor Pgb gemaakt en niet de Pgb-beheerder (of de aanbieder). De bekwaamheid van de beoogde pgb-vertegenwoordiger zal op dezelfde wijze beoordeeld worden als de bekwaamheidseisen die gesteld worden aan de cliënt. De cliënt zelf blijft juridisch verantwoordelijk voor en aansprakelijk op het budgetbeheer, ook al heeft deze een pgb-vertegenwoordiger. Uitzon-

dering hierop vormen de wettelijk vertegenwoordigers die, afhankelijk van hun vakgebied (mentor, bewindvoerder of curator), deels of geheel de verantwoordelijkheid van de cliënt overnemen.

Wanneer de Pgb-vertegenwoordiger een bewindvoerder is, zal het zorginhoudelijke deel ook nog verantwoord moeten worden. Dit kan de cliënt zijn indien hij/zij hierin wel vaardig is, of er wordt nog een persoon bijvoorbeeld uit het sociaal netwerk gemachtigd om deze taak op zich te nemen. Het is noodzakelijk dat de bewindvoerder contact onderhoudt met de cliënt over het zorginhoudelijke deel en/of degene die hiervoor aangetrokken is. Frequente afstemming (minimaal maandelijks) is noodzakelijk. Ditzelfde verhaal geldt als de Pgb-vertegenwoordiger een mentor is. Het financiële deel zal dan op een andere manier geborgd moeten worden. De mentor onderhoudt contact met de cliënt en/of degene die hiervoor gemachtigd is. Frequente afstemming (minimaal maandelijks) is noodzakelijk.

### **6.2.2. Wie mogen geen Pgb-vertegenwoordiger zijn?**

In sommige situaties is het onwenselijk dat iemand pgb-vertegenwoordiger is. Dit is:

1. Als de Pgb-vertegenwoordiger ook hulpverlener is of een andere functie bij de hulpverlenende aanbieder heeft (onzuivere rol).
2. Als de Pgb-vertegenwoordiger een directe of indirecte relatie heeft met de hulpverlener (of diens hiërarchisch meerdere). Te denken valt aan familierelaties tot en met de 4e graad, collega ed).
3. Als de Pgb-vertegenwoordiger zelf onder bewind, mentorschap of curatele staat.
4. Als de Pgb-vertegenwoordiger zelf te maken heeft met schuldenproblematiek.
5. Als de Pgb-vertegenwoordiger zelf een indicatie heeft voor begeleiding én individuele begeleiding ontvangt.

Extra alertheid is vereist wanneer:

- De Pgb-vertegenwoordiger een financiële relatie heeft met de hulpverlener of hulpverlenende aanbieder.
- De Pgb-vertegenwoordiger een financiële relatie heeft met de cliënt (mogelijk conflicterende belangen).
- De Pgb-vertegenwoordiger deze rol invult voor meerdere cliënten dan krijgt zijn taak het karakter van een beroepsmatige activiteit met risico op financiële en mogelijk andere belangen. Uitgangspunt is dat de Pgb-vertegenwoordiger maximaal 5 cliënten mag vertegenwoordigen.

### **6.2.3. Taken en verantwoordelijkheden van een Pgb-vertegenwoordiger**

De taken en verantwoordelijkheden van de Pgb-vertegenwoordiger komen overeen met die van de cliënt (budgethouder). Taken en verantwoordelijkheden zijn:

1. Overzicht houden over situatie cliënt  
Kent cliënt voldoende en is voldoende nabij om overzicht te houden op enerzijds de zorgbehoefte van cliënt en anderzijds de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de zorglevering.
2. Kennis bijhouden over Pgb-regels en –verplichtingen  
Is op de hoogte van de pgb-regelgeving en bijbehorende rechten en plichten.
3. Bijhouden pgb-administratie  
Pgb-administratie bijhouden om te kunnen sturen en verantwoorden. Budget wordt aan ondersteuning besteed en bestedingen blijven binnen afgegeven budget.
4. Duidelijk communiceren met andere partijen  
Kunnen communiceren en afstemmen met diverse betrokken partijen zoals SVB, gemeente, zorgverleners, mantelzorgers en cliënt zelf.
5. Onafhankelijk zorgverlener(s) kiezen en contracteren  
Onafhankelijk zorgverleners kunnen kiezen en contracteren en de cliënt daarbij betrekken.
6. Afspraken maken en vastleggen  
Afspraken kunnen maken met cliënt, zorgverleners en eventuele andere betrokkenen en deze kunnen vastleggen in het kader van zorglevering en uitbetaling.
7. Objectief beoordelen geleverde ondersteuning  
Voldoende zicht hebben op levering van ondersteuning en (in afstemming met cliënt) oordeel kunnen vormen over nakomen van afspraken en kwaliteit geleverde zorg.
8. Coördineren inzet zorgverleners en mantelzorgers  
Coördinerende rol kunnen invullen om zorgcontinuïteit cliënt te borgen.



#### 9. Aansturen zorgverleners als werk-of opdrachtgever

Als werk- of opdrachtgever bij of aan kunnen sturen van zorgaanbieders bij onvoldoende geleverde kwaliteit of juist bij een goede zorglevering.

#### 10. Juridische kennis opdracht-of werkgeverschap vinden en toepassen

Kunnen vinden en inzetten van juridische kennis in het kader van goed opdracht-of werkgeverschap.

Als uit onderzoek blijkt dat een cliënt zelf niet in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen en er ook geen hulp van het sociale netwerk of een vertegenwoordiger is, kan het pgb geweigerd worden. Als een pgb niet mogelijk is, blijft het college wel een compensatieplicht houden. In de beschikking wordt het pgb afgewezen en de voorziening in natura toegekend. De onderbouwing wordt in de beschikking vermeld. De gemeente zal het ingevulde ondersteunings- en budgetplan beoordelen. In het ondersteunings- en budgetplan worden vragen gesteld die de cliënt minimaal moet kunnen beantwoorden. Het is nodig om te beoordelen of de cliënt pgb-vaardig is en omdat er uit het ondersteunings- en budgetplan andere rechten en plichten kunnen volgen. De Wmo-consulent zal gesprekken voeren met cliënt en de beoogde pgb-vertegenwoordiger over de pgb-vaardigheid en de kwaliteit van de gewenste ondersteuning.

### 6.3. Kwaliteitseisen ingekochte ondersteuning

Er moet zijn gewaarborgd dat hetgeen de cliënt met zijn pgb inkoopt 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.

De kwaliteit van de voorzieningen die met een pgb worden ingekocht moeten zoveel mogelijk voldoen aan dezelfde kwaliteitseisen zoals die worden genoemd in artikel 26, lid 1 en 2 van de Verordening.

Voor de kwaliteitseisen voor het pgb wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij het door het college vastgestelde toetsingskader voor kwaliteit zoals opgesteld door de toezichthouders die zijn aangesteld door het college conform artikel 6.1 en 6.2 van de Wmo. Voor beschermd wonen is het kwaliteitskader 'Beschermd wonen en Opvang Groningen' versie 2-3-2020 zowel van toepassing op aanbieders van ZIN (Zorg in Natura), door de gemeente ingekocht, als voor PGB (Persoonsgebonden Budget) -houders, die hun eigen ondersteuning inkopen. In navolging van de nieuwe inkoop voor Beschermd Wonen 2023-2025, is het 'kwaliteitskader Beschermd Wonen Open House vanaf 2023' (zie bijlage 7) van toepassing op aanbieders van zowel ZIN als PGB. In het kwaliteitskader is vastgelegd wat nodig is om binnen de doelstellingen van de Wmo de ondersteuning van de cliënten binnen Beschermd Wonen veilig en effectief te organiseren.

Wanneer ondersteuning wordt ingezet vanuit het sociaal netwerk van de cliënt, moet er sprake zijn van een gezonde distantie. De pgb-houder wordt tenslotte opdrachtgever of werkgever en moet de ondersteuner kunnen aansturen om het gewenste resultaat te behalen.

In beginsel gaan we er daarbij van uit dat de sociale relatie voorrang heeft. Als er sprake is van professionele ondersteuning die onderdeel uitmaakt van het sociaal netwerk, dan vragen we aan de cliënt en zijn (beoogd) opdrachtnemer om in het ondersteunings- en budgetplan te beargumenteren dat er systematisch, methodisch en professioneel gehandeld wordt. De Wmo-consulent beoordeelt het ondersteunings- en budgetplan op kwaliteit.

Als er twijfels zijn of het gewenste resultaat op de door de cliënt voorgestelde wijze kunnen worden behaald, dan wordt de twijfel besproken en in het verslag vastgelegd. De twijfel kan leiden tot een korte indicatie om het resultaat te bereiken of een gemotiveerde afwijzing van de aanvraag.

Als de cliënt een professional in dienst wil nemen middels een arbeidsovereenkomst, is het aan de cliënt om te motiveren dat er sprake is van een professional. Dat kan door middel van werkervaring, diplomering in een ondersteuning/zorg gerelateerd beroep en referenties. De Wmo-consulent zal de motivering beoordelen.

### 6.4. Hoogte pgb

Een pgb moet toereikend zijn. De cliënt moet met het toegekende pgb bij een aanbieder de maatwerkvoorziening kunnen inkopen of aanschaffen. Van belang is dat de cliënt die een Pgb wenst met de aanbieder tot afspraken komt over het tarief en hierover onderhandelt. De cliënt (of zijn of haar Pgb-vertegenwoordiger) heeft daarbij uitdrukkelijk de regie. De cliënt motiveert in het ondersteunings- en budgetplan waarop het tarief is gebaseerd. De situatie waarin de door de cliënt beoogde ondersteuning duurder is dan de ondersteuning door zorg in natura en/of de aangegeven bandbreedtes betekent niet

bij voorbaat dat het pgb om die reden geheel geweigerd kan worden. Cliënten moeten zelf bijbetalen wanneer het tarief van de door hen gewenste aanbieder duurder is dan het door de gemeente voorgestelde aanbod. De gemeente kan het pgb slechts weigeren voor dat gedeelte dat duurder is dan het voorgestelde aanbod. Als een cliënt een andere voorziening wil, kan hij daarvoor kiezen onder de voorwaarde dat de voorziening geen (andere) belemmeringen oproept. De voorziening die de cliënt aanschaft moet wel de beperking op hetzelfde niveau compenseren als in het programma van eisen wordt gesteld en niet slechts een deel van het probleem oplossen.

Het college bepaalt de hoogte van het persoonsgebonden budget. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen persoonsgebonden budget voor diensten en persoonsgebonden budget voor de aanschaf van voorzieningen. Bij een pgb voor diensten maakt de gemeente onderscheid tussen ondersteuning die wordt geleverd door het sociale/ informele netwerk of door professionele hulpverleners of instanties. De maximale hoogte van een pgb voor de aanschaf van voorzieningen is begrensd op de kostprijs van de, in die betreffende situatie, goedkoopst compenserende door het college ingekochte maatwerkvoorziening in natura. De maximale hoogte van een pgb voor diensten wordt bepaald en begrensd binnen de aangegeven bandbreedte.

### **6.5. Trekkingsrecht**

In de Wmo 2015 is de verplichting opgenomen dat gemeenten pgb's uitbetalen in de vorm van trekkingsrecht. Dit houdt in dat de gemeente het pgb niet op de bankrekening van de budgethouder stort, maar op rekening van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De budgethouder laat via declaraties of facturen aan de SVB weten hoeveel uren hulp zijn geleverd en de SVB zorgt vervolgens voor de uitbetaling aan de zorgverlener. De niet bestede pgb bedragen worden door de SVB na afloop van de verantwoordingsperiode terugbetaald aan de gemeente. Voor het trekkingsrecht moet de SVB over een zorgovereenkomst van de budgethouder beschikken. De budgethouder en de zorgverlener leggen afspraken in de zorgovereenkomst vast.

### **6.6. Eenmalig pgb**

De eenmalige pgb's worden door de gemeente uitgevoerd. De gemeente is daarvoor door de SVB gemachtigd. De gemeente betaald op basis van een door het college geaccepteerde offerte aan de partij waarbij de offerte is opgevraagd. De eenmalige pgb is een uitzondering in het verstrekkingenregime.

### **6.7. Zorgovereenkomst**

De cliënt is verplicht voor de dienstverlening die hij wenst in te kopen met een pgb een schriftelijke, rechtsgeldige overeenkomst af te sluiten met degene die de maatschappelijke ondersteuning levert. De cliënt kan kiezen uit de 4 zorgovereenkomsten die de SVB beschikbaar heeft gesteld. Andere zorgovereenkomsten worden door de gemeente niet geaccepteerd. Deze overeenkomst moet worden goedgekeurd door het college en de SVB.

### **6.8. Verantwoordelijkheden pgb houder**

De uitvoering van een pgb komt met vele verantwoordelijkheden. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor de veiligheid en doelmatigheid van de uitvoering van het pgb. Daarnaast wordt de pgb-houder opdrachtgever of werkgever. Dat betekent ook dat hij/zij kennis moet hebben van de verantwoordelijkheden die daar bij horen. De SVB heeft de belangrijkste elementen van het arbeidsrecht uitgelegd op hun website. De cliënt moet zelf kennis nemen van deze informatie.

### **6.9. Uitgesloten kosten voor pgb**

De volgende kosten zijn uitgesloten voor vergoeding vanuit een pgb, zie ook artikel 16, lid 10 en 11 van de Verordening.

- Kosten voor bemiddeling.
- Bijkomende zorgkosten zoals bijvoorbeeld een cursus die de zorgverlener volgt, entreegelden bij een bezoek aan een museum waarbij de zorgverlener meegaat om de budgethouder te ondersteunen of maaltijden/consumpties bij overwerk.
- Overlijdensuitkering.
- Kosten voor tussenpersonen of belangenbehartigers.
- Kosten voor het voeren van een pgb-administratie.
- Kosten voor ondersteuning bij het aanvragen en beheren van een pgb.
- Een feestdagenuitkering
- Een eenmalige uitkering.
- Kosten voor reizen van zorgverleners
- Vrij besteedbaar bedrag

Een pgb voor dienstverlening kan in beginsel alleen worden besteed voor de daadwerkelijke geleverde ondersteuning om de gewenste doelen en resultaten te behalen.

Een uitzondering hierop is het geval van no-show. Bij 'no-show' wordt er geen geplande ondersteuning geleverd. Dan mag de aanbieder de tijdsduur van het geplande product factureren en de cliënt declareren (kortdurend verblijf daarvan uitgezonderd) als:

- a. de cliënt de afspraak niet 24 uur van tevoren heeft afzegt;
- b. de aanbieder zich heeft ingespannen om de cliënt te herinneren aan een gemaakte afspraak en probeerde te achterhalen waar de cliënt is;
- c. het een incident betreft (onder een incident wordt verstaan maximaal eenmaal per twee maanden).

Bovenstaande uitzondering is alleen van toepassing als die is opgenomen in de zorgovereenkomst.

### **6.10. Pgb-controle**

Periodiek of steekproefsgewijs onderzoekt het college uit het oogpunt van kwaliteit of het pgb juist is besteed.

### **6.11. Kwaliteit van dienstverlening**

De kwaliteit van de dienstverlening die ingezet wordt door een pgb moet van vergelijkbare kwaliteit zijn als de dienstverlening in zorg in natura. In het gemotiveerd plan dient aangetoond te worden op welke wijze deze kwaliteit geborgd is. Het college toetst aan de hand van een persoonlijk budgetplan vooraf of de kwaliteit bij de budgethouder voldoende is gegarandeerd, door van de cliënt in het budgetplan te vragen:

- waar hij zijn ondersteuning zal inkopen;
- op welke manier deze ondersteuning bijdraagt aan zijn participatie en zelfredzaamheid; en
- hoe de kwaliteit van de ondersteuning is gewaarborgd.

Zie het financieel besluit voor de kwaliteitseisen voor huishoudelijke ondersteuning en hulpmiddelen en begeleiding voor zorg in natura.

Op grond van artikel 2.3.9 Wmo 2015 heeft de gemeente tot taak om periodiek na te gaan of het pgb nog passend is en op de persoon is afgestemd. Voldoet de ondersteuning die de pgb-houder inkoop niet aan de kwaliteitseisen van artikel 2.3.6 lid 2 onderdeel c Wmo 2015 dan kan de gemeente maatregelen treffen en in het uiterste geval het pgb intrekken. Het periodiek heronderzoek betreft een algemene onderzoeksbevoegdheid die onderscheiden moet worden van de bevoegdheid om toezicht te houden op de Wmo 2015.

### **6.12 Toezicht en handhaving**

Gemeenten moeten zelf voorzien in adequaat toezicht op de naleving van de gestelde kwaliteitseisen (hoofdstuk 6). Hiertoe moet het college toezichthoudende ambtenaren aanwijzen. Deze toezichthouder heeft de toezichthoudende bevoegdheden uit hoofdstuk 5.2 Awb om onderzoek te doen naar de naleving van de pgb-voorwaarden. De gemeente Het Hogeland heeft de GGD aangewezen als toezichthouder. Het gaat om de bevoegdheid om inlichtingen te vorderen, het vorderen van identificatie, inzage in documenten en toegang tot gegevens en het betreden van plaatsen (met uitzondering van woningen). Deze toezichtbevoegdheden bieden mogelijkheden die verder gaan dan de algemene onderzoeksbevoegdheden op basis van de Wmo 2015. De toezichthouder is bevoegd om te controleren of de ZIN-kwaliteitseisen worden nageleefd en pgb-houder de verplichtingen uit de toekenningsbeschikking naleeft (zie bijlage 6). Niet alleen de pgb-houder, maar ook de aanbieder bij wie de pgb-ondersteuning is ingekocht, is verplicht om aan het onderzoek van de toezichthouder mee te werken (ex hoofdstuk 5.2 Awb). Zo kan de toezichthouder ook bij de betreffende aanbieder inlichtingen vorderen, documenten opvragen en zaken onderzoeken.

## **Hoofdstuk 7. Overige bepalingen**

### **7.1 Jaarlijkse waardering mantelzorgers**

Het college kan op diverse wijzen uitvoering geven aan de jaarlijkse waardering van mantelzorgers.

### **7.2 Mantelzorgwoningen**

Er is sprake van een mantelzorgwoning als:

- een zorgvrager bij de mantelzorger gaat wonen of andersom, en;
- hiervoor een aan- of bijgebouw bij de woning van de mantelzorger geschikt wordt gemaakt (zoals een garage of tuinhuis), of;
- het huis van de mantelzorger of de zorgvrager wordt voorzien van een permanente aanbouw, of;
- er een aparte woning of woonunit op het erf wordt gerealiseerd.

### Omgevingsvergunning

Mantelzorgwoningen zijn vergunningvrij zolang ze aan de regels voldoen zoals omschreven in bijlage II van het Besluit omgevingsrecht. Voldoet een mantelzorgwoning niet aan de regels voor vergunningvrij bouwen, dan hangt het van het bestemmingsplan af of een vergunning nodig is. Hoe dan ook moet een mantelzorgwoning voldoen aan het Bouwbesluit.

### Kosten mantelzorgwoning

De kosten voor een mantelzorgwoning (en het verwijderen ervan) zijn voor rekening van de aanvrager. De Wmo 2015 voorziet niet in de mogelijkheid een compensatie toe te kennen om mantelzorg te kunnen gaan verlenen. Dit geldt ook wanneer iemand aanspraak heeft op verblijf en daarmee samenhangende zorg in een Wlz-instelling er geen recht bestaat op een maatwerkvoorziening ter ondersteuning als er wordt gekozen voor het plaatsen van een mantelzorgwoning.

## Hoofdstuk 8. Slotbepalingen

### 8.1 Hardheidsclausule

Indien de toepassing van de beleidsregels tot onbillijkheden van overwegende aard leidt, kan in bijzondere gevallen ten gunste van de cliënt gemotiveerd worden afgeweken van de bepalingen in deze beleidsregels.

### 8.2 Citeertitel

Deze beleidsregels kunnen worden aangehaald als: Wmo Beleidsregels 2024.

### 8.3 Inwerkingtreding

Deze beleidsregels in werking op 1 januari 2024

*Aldus vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van Het Hogeland op 12 december 2023*

*H.J. Bolding, burgemeester*

*P.P.M. van Vilsteren, secretaris*

## Bijlage 1 Wmo-richtlijn Indicatiestelling hulp bij het huishouden

gebaseerd op het Protocol indicatiestelling voor huishoudelijke verzorging van het CIZ, april 2005

### 1. Hulp bij het huishouden

#### 1.1. Beschrijving hulp bij het huishouden

Wanneer er sprake is van een (dreigend) disfunctioneren van het huishouden kan hulp bij het huishouden als voorziening worden ingezet. Dit kan gedeeltelijke of volledige overname zijn van huishoudelijke taken. Indien van toepassing ook de verzorging van gezonde, jonge gezinsgenoten bij uitval van ouders en/of verzorgers. Oorzaken van dit (dreigende) disfunctioneren zijn een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of beperking, een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap of een psychosociaal probleem. Resultaat is dat de cliënt en zijn eventuele gezinsgenoten, beschikken over een schoon en leefbaar huis. Hulp bij het huishouden richt zich op de volgende onderdelen:

- Boodschappen doen voor het dagelijkse leven;
- Broodmaaltijd bereiden;
- Warme maaltijd bereiden;
- Licht huishoudelijk werk;
- Zwaar huishoudelijk werk;
- Wasverzorging;
- Verzorging en/of tijdelijke opvang van kinderen;
- Dagelijkse organisatie van het huishouden;
- Advies, instructie en voorlichting gericht op het huishouden. Alleen als er sprake is van hulp bij onregelde huishouding in verband met psychische stoornissen.

#### 1.2. Vorm

Hulp bij het huishouden kan in diverse vormen worden geboden:

1. Algemene voorziening voor (kortdurende) hulp in het huishouden;
2. Hulp bij het huishouden in natura;
3. Persoonsgebonden budget voor hulp in het huishouden (PGB).

##### Ad 1. Algemene voorziening voor (kortdurende) hulp in het huishouden

Hieronder wordt verstaan: 'Een voorziening die geleverd wordt zonder uitgebreide aanvraagprocedure, zonder beschikking'. Deze algemene voorziening leent zich dus uitsluitend voor kortdurende, volstrekt heldere situaties zoals na een ziekenhuisopname (indien geen sprake van gebruikelijk zorg). Een algemene voorziening is bijvoorbeeld een ramenwasservice.

##### Ad 2. Hulp bij het huishouden in natura

In tegenstelling tot bovenstaande wordt er wel onderzoek verricht en een beschikking afgegeven. Als de cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden en kiest voor een voorziening in natura, zorgt de gemeente dat die hulp wordt geleverd door een gecontracteerde aanbieder. De beoordeling voor hulp bij het huishouden in natura of in een persoonsgebonden budget is volledig gelijk. Het verschil zit hem uitsluitend in de wijze waarop de hulp wordt gefinancierd.

##### Ad 3. Hulp bij het huishouden in de vorm van een persoonsgebonden budget

Hierbij kan de cliënt zelf hulp bij het huishouden inkopen. Hierdoor ontstaat er een werkgever-werknemer relatie, waarbij de werkgever (lees: de cliënt) bepaalt wat, waar en wanneer dit dient te gebeuren. De cliënt dient zelf de administratie bij te houden.

#### 1.3 Omvang

Bij de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden worden tijdsnormeringen gebruikt. De omvang van de huishoudelijke ondersteuning wordt aan de hand van normtijden in kaart gebracht. De tijdsnormeringen zijn indicatief. Er dienen altijd individuele afwegingen gemaakt te worden, het betreft immers maatwerk.

### 2. Beoordeling

Voor het verstrekken van hulp bij het huishouden worden de volgende zaken onderzocht:

1. Aantoonbare beperkingen Is er sprake van aantoonbare beperkingen op grond van een aandoening, beperking, handicap of probleem? Vaststelling vindt plaats op objectieve wijze en kan ondersteund worden door een medische beoordeling. Voor bepaalde aandoeningen waarbij behandelmogelijkheden zijn, kan de inzet van hulp bij het huishouden anti-revaliderend werken. Dit moet worden vastgesteld door een medisch adviseur. Hulp bij het huishouden kan in sommige gevallen wel ingezet worden ter ondersteuning van een behandeling en/of revalidatie.

2. Eigen oplossingenZijn er mogelijkheden van de cliënt om met eigen oplossingen zijn probleem op te lossen? Dit wordt vastgelegd in de rapportage. Allereerst komt gebruikelijke zorg aan de orde, dan inzet van mantelzorg en daarna voorliggende voorzieningen.
3. Voorliggend op een maatwerkvoorzieningAls er sprake is van voorliggende oplossingen, is er geen recht op een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo. Voorbeelden zijn:*Inzet van (technische) hulpmiddelen*Zoals een afwasmachine, aangepast bestek, het plaatsen van een verhoging voor een wasmachine, een droger en woningsanering en dergelijke. Als een (technische) hulpmiddel niet aanwezig is of gerealiseerd kan worden, maar wel een adequate oplossing biedt, heeft dit de voorkeur boven het inzetten van hulp. Hierbij wordt geen rekening gehouden met persoonlijke opvattingen over de inzet van deze hulpmiddelen. Als een cliënt aangeeft niet over financiële middelen te beschikken, dan kan zo nodig verwezen worden naar de bijzondere bijstand.
4. Inzet van algemeen gebruikelijke voorzieningen Dergelijke voorzieningen moeten voldoen aan de volgende voorwaarden:
  - niet speciaal bedoeld voor mensen met een handicap, zodat de voorziening ook op grote schaal door niet-gehandicapten wordt gebruikt; en
  - gewoon in een normale winkel te koop en niet speciaal in revalidatievakhandel of soortgelijke winkels; en
  - qua prijs niet (aanzienlijk) duurder dan vergelijkbare producten met hetzelfde doel.

De Centrale Raad van Beroep heeft aangegeven dat als het gaat om vervanging van een voorziening die (nog lang) niet afgeschreven is en als het gaat om een persoon die een inkomen heeft dat door onvermijdbare kosten op grond van de handicap, onder de bijstandsnorm komt, wellicht een uitzondering gemaakt moet worden.*Inzet van algemene voorzieningen* Dit zijn voorziening die niet bedoeld zijn voor iedereen, maar meestal zijn opgezet voor een bepaalde groep burgers, zodat die op een eenvoudige wijze – zonder een aanvraagprocedure – zijn te verkrijgen of te gebruiken. Voorbeelden zijn:

- dagrecreatie voor ouderen;
- sociale alarmering;
- boodschappenbus;
- maaltijdservice en het eetcafé;
- klussendiensten;
- (ramen)wasservice;
- rolstoelpools en scootmobielpools voor incidentele situaties;
- kinderopvang in al zijn verschijningsvormen;
- kortdurende huishoudelijke hulp;

Een algemene voorziening is geen maatwerkvoorziening. Voor een algemene voorziening kan soms wel een eigen bijdrage worden gevraagd.

*Inzet van voorzieningen uit andere wet- en regelgeving* Het gaat hier om een grote diversiteit aan algemene en specifieke wettelijke regelingen, waarbij de afbakening ten opzichte van de Wmo niet altijd even scherp is geregeld, zoals: Wet op primair onderwijs, Wet op voortgezet onderwijs, Wet langdurige zorg, Zorgverzekeringswet, Jeugdwet, Participatiewet en de Wet kinderopvang. Als het inkomen een probleem vormt, kan een beroep worden gedaan op de bijzondere bijstand.

5. Compensatieverplichting Wmo Door het bepalen van de over te nemen activiteiten en hun normtijden, wordt de omvang van de hulp vastgesteld (zie hoofdstuk 4)

### 3.1 Algemene uitgangspunten

#### *Geclusterd wonen*

Een cliënt woont zelfstandig, met meerdere mensen in één huis zonder hiermee een leefeenheid te vormen. Met andere woorden: cliënt vormt een duurzaam huishouden met de huisgenoten. Vrijwel alle leefgemeenschappen kennen een of meer gezamenlijke bindende factoren, meestal met een religieuze of spirituele inhoud. Een voorbeeld hiervan zijn kloostergemeenschappen waarbij er sprake is van een leefeenheid, maar de taakverdeling zich niet leent voor overname. In die situaties kan een cliënt hulp krijgen voor het schoonmaken van de eigen kamer en een evenredig deel van het schoonmaken van de gemeenschappelijke ruimten die vallen binnen het niveau van de sociale woningbouw. Bibliotheken, gebedsruimten enz. vallen buiten het niveau van de sociale woningbouw en behoren daardoor tot de eigen verantwoordelijkheid van de gemeenschap.

Alleen de kamers die in gebruik zijn, worden schoongehouden. Met kamers wordt de hoeveelheid ruimtes in een woning bedoeld exclusief de keuken, badkamer en toilet. Bijvoorbeeld: 2 kamer woning = woonkamer en 1 slaapkamer, 4 kamer woning = woonkamer en 3 slaapkamers. Het verzorgen van huisdieren en planten valt binnen de marges van de normtijden. Daarnaast kunnen kamers die met een mindere frequentie gebruikt worden ook minder frequent schoongemaakt worden.

### 3.2 Normtijden



Per huishoudelijke taak geldt de onderstaande normtijd (per week). Hierbij zijn de activiteiten onderverdeeld in deelactiviteiten. Als de cliënt in staat is om een of meerdere deelactiviteiten zelfstandig of met behulp van voorliggende oplossingen (leefeenheid, mantelzorg of inzet van technische hulpmiddelen) uit kan voeren dan dient dit op de normtijd in mindering gebracht te worden.

#### **Boodschappen voor het dagelijks leven doen**

##### **Omschrijving**

Boodschappenlijstje samenstellen/bestellen 10 minuten 1x per week  
Boodschappen inkopen 40 minuten 1x per week  
Boodschappen inruimen 10 minuten 1x per week

##### **Normtijd**

60 minuten per week

##### **Factoren meer hulp**

Leefeenheid > 4 personen 60 minuten extra  
Kind(eren) < 12 jaar 60 minuten extra  
Afstand tot dichtstbijzijnde winkel is > 2 kilometer 30 minuten extra

##### **Bijzonderheden**

De boodschappendienst is voorliggend. Indien nodig kan de huishoudelijke hulp helpen bij de bestelling. Eigen keuzes, zoals de keuze voor speciaal voedsel dat maar beperkt te koop wordt aangeboden, waardoor extra reizen nodig is of het doen van boodschappen in een groot aantal winkels, resulteert niet in extra tijd voor boodschappen doen. Alleen wanneer bovenstaande medisch noodzakelijk is, kan men extra tijd krijgen.

#### **Broodmaaltijd bereiden**

##### **Omschrijving**

Broodmaaltijd bereiden (smeren) 5 minuten 1x per dag  
Broodmaaltijd klaar zetten, tafel dekken 2 minuten 1x per dag  
Koffie/thee zetten 3 minuten 1x per dag  
Afwassen of in/uitruimen vaatwasmachine 5 minuten 1x per dag

##### **Normtijd**

Normtijd 15 minuten per keer, maximaal 2x per dag

##### **Factoren meer hulp**

Kind(eren) < 12 jaar 20 minuten extra

#### **Warme maaltijd bereiden**

##### **Omschrijving**

Warme maaltijd bereiden: koken 25 minuten 1x per dag  
Warme maaltijd bereiden: opwarmen 10 minuten 1x per dag  
Warme maaltijd klaar zetten, tafel dekken 5 minuten 1x per dag  
Afwassen of in/uitruimen vaatwasmachine 5 minuten 1x per dag

##### **Normtijd**

Opwarmen 20 minuten 1x per dag  
Koken 35 minuten 1x per dag

##### **Factoren meer hulp**

Kind(eren) < 12 jaar 20 minuten extra

##### **Bijzonderheden**

Maaltijdservice, kant en klaarmaaltijden enz. gelden als voorliggende voorzieningen.

#### **Licht huishoudelijk werk**

##### **Omschrijving**

Stof afnemen hoog/laag 15 minuten 1x per week  
Stof afnemen heuphoogte 15 minuten 1x per week  
Opruimen 15 minuten 1x per week  
Afwassen/afwasmachine vullen/leggen 5 minuten 1x per week  
Bed opmaken (rechttrekken en terugslaan) 5 minuten 1x per week  
Overige taken en uitloop vaste taken 5 minuten 1x per week

##### **Normtijd**

Eenpersoonshuishouden 60 minuten per week  
Meerpersoonshuishouden 90 minuten per week

##### **Factoren meer hulp**

Kind(eren) < 12 jaar 30 minuten per week  
Psychogeriatrische problematiek/gedragsproblematiek 30 minuten per week  
Allergie of aandoening aan de luchtwegen in een gesaneerde woning 30 minuten per week

##### **Bijzonderheden**

Indien licht huishoudelijk werk én maaltijdvoorziening wordt geïndiceerd, dan tijd in mindering brengen (bij licht huishoudelijk werk) omdat afwassen (handmatig of afwasmachine in/uitruimen) ook opgenomen is bij maaltijdvoorziening. Indien cliënt wel in staat is licht huishoudelijk werk te verrichten maar niet de maaltijdverzorging, dan wordt verwacht dat cliënt zelf de afwas kan voorspoelen.

#### **Zwaar huishoudelijk werk**

##### **Omschrijving**

Stofzuigen 15 minuten 1x per week  
Badkamer schoonmaken 15 minuten 1x per week

Keuken schoonmaken 15 minuten 1x per week  
Toilet schoonmaken 10 minuten 1x per week  
Bedden verschonen 5 minuten 1x per week  
Ramen lappen 15 minuten 1x per week  
Dweilen 10 minuten 1x per week  
Overige taken en uitloop vaste taken 5 minuten 1x per week

#### **Normtijd**

Eenpersoonshuishouden 90 minuten per week  
Meerpersoonshuishouden 180 minuten per week

#### **Factoren meer hulp**

Kind(eren) < 12 jaar 30 minuten  
Psychogeriatrische problematiek/gedragsproblematiek 30 minuten  
Allergie of aandoening aan de luchtwegen in een gesaneerde woningen 60 minuten  
Grote woning met hoge bezettingsgraad 60 minuten  
Hoge vervuilingsgraad, als gevolg van beperkingen,  
niet door de bestaande leefwijze 60 minuten

#### **Bijzonderheden**

Voor de verzorging van dieren wordt geen extra tijd berekend, dit is al verdisconteerd in de marge van de normtijden.

### **Wasverzorging**

#### **Omschrijving**

Wasgoed sorteren 2 minuten 1x per week  
Wasgoed in de wasmachine plaatsen 3 minuten 1x per week  
Wasgoed uit de wasmachine halen 5 minuten 1x per week  
Wasgoed ophangen en afhalen 5 minuten 1x per week  
Wasgoed in en uit de droger halen 5 minuten 1x per week  
Wasgoed opvouwen 10 minuten 1x per week  
Wasgoed strijken 20 minuten 1x per week  
Wasgoed opruimen 10 minuten 1x per week

#### **Normtijd**

Eenpersoonshuishouden 60 minuten per week  
Meerpersoonshuishouden 90 minuten per week

#### **Factoren meer hulp**

Kind(eren) < 16 jaar per kind 30 minuten  
Bedlegerige cliënten 30 minuten  
Extra bewassing i.v.m. overmatige transpiratie, incontinentie,  
speekselverlies enz 30 minuten

#### **Bijzonderheden**

Strijken van bovenkleding is meegenomen in de normtijd. Extra tijd voor strijken van onderkleding en/of beddengoed is alleen mogelijk als dit medisch noodzakelijk is.

### **Verzorging en/of tijdelijke opvang van kinderen**

#### **Omschrijving**

Het gaat hierbij om een ouder die ten gevolge van beperkingen tijdelijk niet in staat is de verzorging en/of opvang van gezonde kinderen uit te voeren. Denk daarbij aan de persoonlijke verzorging, begeleiding en opvoedingsactiviteiten.

#### **Normtijd**

Naar bed brengen/uit bed halen per keer per kind 10 minuten  
Wassen en kleden per dag per kind 30 minuten  
Eten en/of drinken per broodmaaltijd 20 minuten  
per warme maaltijd 25 minuten  
Babyvoeding: flesje/borstvoeding per keer per kind 20 minuten  
Luier verschonen per keer per kind 10 minuten  
Naar school/crèche brengen/halen per keer 15 minuten

#### **Factoren meer hulp**

Indien opvang noodzakelijk is tot 40 uur per week

#### **Bijzonderheden**

Maximale duur voor opvang is 3 maanden. Specifieke voorliggende voorzieningen voor opvang: zorgverlof, crèche, kinderopvang, buitenschoolse/tussenschoolse opvang, gastouder, enz.

### **Dagelijkse organisatie van het huishouden**

#### **Omschrijving**

Organisatie van huishoudelijke activiteiten, plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden.

#### **Normtijd**

30 minuten per week

#### **Factoren meer hulp**

Kind(eren) < 16 jaar 30 minuten  
Psychogeriatrische problematiek/gedragsproblematiek 30 minuten  
Communicatieproblemen als gevolg van beperkingen, niet door  
een taalbarrière 30 minuten

## Bijlage 2 Gebruikelijke hulp

### 1.1 Gebruikelijke hulp: een inleiding

In onze samenleving wordt het normaal geacht dat de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten waar nodig en mogelijk hun rol nemen in het gemeenschappelijke huishouden, zeker daar waar er sprake is van een huisgenoot met een beperkte zelfredzaamheid. Gebruikelijke hulp vloeit rechtstreeks voort uit de sociale relatie, waarin het voeren van een gemeenschappelijk huishouden een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het functioneren van dat huishouden met zich brengt. Het gaat hierbij om normale, dagelijkse hulp die op grond van algemeen aanvaardbare opvattingen door partners of ouders en inwonende kinderen verwacht wordt aan elkaar te bieden.

Zo is het doorgaans gebruikelijk dat huisgenoten samen activiteiten ondernemen zoals:

- samen naar een verjaardag gaan;
- familie bezoeken;
- samen koken;
- samen eten;
- samen koffie drinken;
- afspraken maken;
- het voeren van een administratie;
- het regelen van de bankzaken;
- het onderhouden van contacten met instanties;
- het bezoeken van instanties;
- het verschijnen op afspraken;
- het openen van post;
- een wandelingetje maken;
- winkelen.

Deze lijst is niet limitatief.

#### 1.1.1 Een juridisch kader

Het college verstrekt alleen een maatwerkvoorziening, wanneer de cliënt naar het oordeel van het college niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen in staat is tot zelfredzaamheid en participatie of wordt voorzien in de behoefte aan beschermd wonen of opvang (artikel 2.3.5, derde en vierde lid van de Wmo 2015).

**Definitie van gebruikelijke hulp** In de Wmo 2015 is bepaald dat de aanwezigheid van gebruikelijke hulp een reden is om geen maatwerkvoorzieningen te verstrekken (artikel 2.3.5, lid 3 van de Wmo 2015), zie ook artikel 9 lid 1 sub b in de Verordening Wmo. Onder gebruikelijke hulp wordt verstaan de hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten, zo is bepaald in artikel 1.1.1 Wmo 2015.

#### 1.1.2 Beleid gebruikelijke hulp: een objectief afwegingskader

Het college houdt bij de beoordeling van de vraag of en zo ja hoeveel gebruikelijke hulp er kan worden verleend, rekening met de persoonlijke omstandigheden van degenen van wie verwacht wordt die gebruikelijke hulp te verlenen.

Hoe men de gebruikelijke hulp invult, mag men zelf bepalen. Dit kan bijvoorbeeld ook door een hulp in te huren in plaats van zelf de hulp te bieden.

Het opstellen van een objectief afwegingskader wat betreft de afbakening en inzet van gebruikelijke hulp kan voorkomen dat er in voorkomende gevallen sprake is van toeval of willekeur. Desondanks moet er in elke individuele situatie een zorgvuldige afweging worden gemaakt, waarbij rekening wordt gehouden met de noodzaak tot ondersteuning en de specifieke omstandigheden van de aanvrager, zoals zijn persoonskenmerken en gezinssituatie.

In een situatie waarin mogelijk sprake is van niet-gebruikelijke hulp en het mogelijk inzetten van een maatwerkvoorziening, kan een consulent onderzoeken in hoeverre het huishouden in staat is om gezamenlijk en met de omgeving de situatie op te lossen. Hierbij kunnen de volgende vragen gesteld worden:

1. Is de huisgenoot tot de hulp in staat (kan hij of zij de hulp verlenen)?
2. Is de huisgenoot niet overbelast?

Als op deze vragen bevestigend geantwoord wordt, kan gesteld worden, dat de inzet van een maatwerkvoorziening niet noodzakelijk is.

#### 1.1.3 Van wie wordt gebruikelijke hulp verwacht?

Gebruikelijke hulp wordt verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten. Dit wil zeggen de personen waarmee de betrokkene binnen eenzelfde leefeenheid woont. Onder een leefeenheid wordt verstaan: alle bewoners die een gemeenschappelijke woning bewonen met als doel een duurzame huishouding te voeren.

Een belangrijk criterium hierbij is dat de betrokkenen voor elkaar zorgen door middel van het leveren van een bijdrage in de kosten van de huishouding of anderszins (bijvoorbeeld het zorgcriterium). In de situatie van een huurder en een verhuurder die op hetzelfde adres wonen, zal er niet voldaan worden aan het zorgcriterium en is er dus ook geen sprake van een gezamenlijke leefeenheid. Ook niet-inwonende kinderen hoeven geen gebruikelijke hulp te bieden, want er is dan geen sprake van een gezamenlijke leefeenheid. De gemeente kan wel met de cliënt bespreken of niet-inwonende kinderen (op vrijwillige basis) een helpende hand kunnen bieden. Dan is er sprake van mantelzorg. De aard van de relatie (bijvoorbeeld hulp tussen partners onderling, van het volwassen kind aan de ouder of van de ouder aan het volwassen kind) bepaalt *niet* of gebruikelijke hulp verwacht wordt. In elke individuele situatie wordt een zorgvuldige afweging gemaakt, waarbij rekening wordt gehouden met de noodzaak tot ondersteuning en de specifieke omstandigheden.

## 1.2 Algemeen aanvaardbare vormen van gebruikelijke hulp

Onder hulp of ondersteuning die op grond van algemeen aanvaardbare opvattingen geacht wordt geboden te kunnen worden valt in ieder geval:

- Overname van huishoudelijke taken;
- Legen en reinigen toiletemmer;
- Zelfzorg;
- Overname van of ondersteuning bij de thuisadministratie;
- Ondersteuning bij structureren van de dag/week;
- Ondersteuning bij het doen van aankopen;
- Ondersteuning bij participatie;
- Deelname aan dagactiviteiten ;
- Ondersteunen bij verplaatsingen binnen de leefomgeving

Het gaat bij gebruikelijke hulp om niet-professionele ondersteuning die niet per se door een professional geboden hoeft te worden (bijv. CRVB:2021:1114). Verder is geen limitatieve opsomming beoogd. Andere ondersteuning kan naar oordeel van het college ook onder algemene aanvaardbare opvattingen vallen. In de volgende paragraaf zullen deze vormen van ondersteuning verder toegelicht worden.

**Gebruikelijke hulp in een langdurige situatie** Gebruikelijke hulp bij zelfstandig wonen, leven en maatschappelijke deelname wordt verwacht van volwassen huisgenoten in een kortdurende zorgsituatie, die een periode van naar verwachting maximaal drie maanden beslaat en waarin uitzicht is op herstel. In een zorgsituatie die langer dan drie maanden duurt, wordt gebruikelijke hulp in elk geval verwacht bij:

- Ondersteuning bij huishoudelijke taken;
- ondersteuning op het terrein van maatschappelijke deelname. Hieronder wordt bijvoorbeeld verstaan het bezoeken van een huisarts en/of het vervoer naar bijvoorbeeld een winkel;
- ondersteuning bij het normale maatschappelijke verkeer binnen de levenssfeer. Hieronder wordt in ieder geval verstaan het bezoeken van vrienden en/of familie;
- het bieden van hulp of overnemen van taken die bij een gezamenlijk huishouden horen. Hieronder wordt in ieder geval verstaan het doen van de administratie.

### 1.2.1 Gebruikelijke hulp bij huishoudelijke taken

Voor huishoudelijke ondersteuning geldt dat het binnen de algemeen aanvaarde opvattingen valt dat huisgenoten de huishoudelijke taken overnemen als een andere huisgenoot deze niet kan uitvoeren. Dit uitgangspunt is in lijn met de vaste rechtspraak van de CRvB (bijv. CRVB:2019:2616, CRVB:2018:2721 en CRVB:2017:4476). Dat wil zeggen dat geen rekening wordt gehouden met de aard van de relatie die de cliënt heeft met de huisgenoot. Dat de huisgenoot weigert om huishoudelijke taken te verrichten, maakt niet dat het college, met toepassing van de hardheidsclausule, gehouden is om huishoudelijke ondersteuning toe te kennen (CRVB:2016:3665).

Als de aanvrager huisgenoten heeft die huishoudelijke taken over kunnen nemen, worden zij verondersteld dit door een herverdeling van taken te doen. Dit principe is gebaseerd op de achterliggende gedachte dat een huishouding gezamenlijk verantwoordelijk is voor het huishoudelijk werk (ofwel: het draaiende houden van een huishouden) en dat ook alleenstaanden een huishouden voeren naast andere dagelijkse bezigheden (werk, vrije tijd, enz.). Dit betekent dat als diegene die gewend is het huishoudelijke werk te doen, hiertoe niet meer in staat is, andere leden van de leefeenheid verondersteld worden dit over te nemen. Dit principe heeft een verplichtend karakter en geldt voor alle huisgenoten van 23 jaar en ouder.

Wanneer er gebruikelijke hulp van een gezond kind wordt verwacht, moet er onderzoek gedaan worden naar het vermogen van dit kind voor wat betreft het verrichten van huishoudelijk werk. Er moet rekening gehouden worden met wat op een bepaalde leeftijd als bijdrage van een kind mag worden verwacht, de ontwikkelingsfase van het specifieke kind en het feitelijke vermogen van dit kind om een bijdrage te leveren. De inzet van kinderen mag niet ten koste gaan van hun welbevinden en ontwikkeling,

waaronder schoolprestaties. Er moet rekening mee worden gehouden dat een kind geen vervanger is ten aanzien van huishoudelijke taken, maar dat zijn of haar hulp kan leiden tot een vermindering van een eventuele indicatie voor huishoudelijke ondersteuning.

De beleidsregels ten aanzien van gebruikelijke hulp van kinderen bij verschillende leeftijden in het huishouden:

Kinderen van 0 tot 5 jaar:

- leveren geen bijdrage aan het huishouden.

Kinderen van 5 tot 12 jaar (naar eigen mogelijkheden):

- kunnen helpen met opruimen;
- kunnen helpen met tafel dekken en tafel afruimen;
- kunnen helpen met de vaatwasser in- en uitpakken of afwassen en afdrogen
- kunnen een boodschap doen;
- kunnen hun eigen kleding in de wasmand gooien.

Kinderen van 12 tot 18 jaar:

- kunnen dezelfde taken als kinderen van 5 tot 12 jaar verrichten;
- kunnen hun eigen kamer opruimen;
- kunnen hun eigen kamer stofzuigen;
- kunnen hun eigen bed verschonen.

Jongvolwassenen van 18 tot 23 jaar:

- kunnen taken behorende tot een eenpersoonshuishouden verrichten.

### **1.2.2 Legen en reinigen toiletemmer**

Is er geen noodzaak voor het verstrekken van een tweede toilet op de eerste verdieping, dan kan worden volstaan met losse toiletstoel. Van partners en inwonende meerderjarige kinderen mag worden verwacht dat zij het legen en reinigen van de toiletemmer als gebruikelijke hulp verrichten (CRVB:2019:1334).

Dat is natuurlijk anders als wordt vastgesteld dat zij niet in staat zijn om dat te doen.

### **1.2.3 Herinneren aan zelfzorg**

Onder zelfzorg worden algemene dagelijkse levensverrichtingen (adl) verstaan zoals: lichaamsreiniging, zich kleden, eten en drinken, medicijnen innemen, etc. Van huisgenoten mag worden verwacht dat de een de ander herinnert aan het uitvoeren van deze adl-activiteiten in het kader van gebruikelijke hulp. Hiermee wordt het aanmoedigen verstaan om een activiteit uit te voeren. Dat wil zeggen: het helpen herinneren opdat de cliënt zich bijvoorbeeld gaat douchen of aankleden. Een aantal adl-activiteiten gaat alle huisgenoten aan en valt alleen al om die reden onder de gebruikelijke hulp die zij elkaar geacht worden te bieden, zoals het eten en drinken.

### **1.2.4 Overname van of ondersteuning bij de thuisadministratie**

Voor overname van de thuisadministratie geldt dat het binnen de algemeen aanvaarde opvattingen valt dat huisgenoten deze taak van elkaar overnemen als een van hen dat niet (meer) kan (bijv. CRVB:2021:1114, RBDHA:2018:10620 en RBZWB:2017:6072). Onder het doen van de thuisadministratie valt in ieder geval: de postverzorging, de betaling van rekeningen en dergelijke. Van een inwonend meerderjarig kleinkind mag bijvoorbeeld worden verwacht dat hij, naast de huishoudelijke taken ook de thuisadministratie van oma overneemt (CRVB:2021:1114). Daaronder zou ook de aansporing kunnen vallen in de zin van het helpen herinneren of dat de huisgenoot en de cliënt dat gezamenlijk doen. In die situatie biedt de huisgenoot ondersteuning bij de thuisadministratie. Het bieden van gebruikelijke hulp moet overigens niet verward worden met personen die niet (meer) in staat zijn om financiële beslissingen te nemen en daardoor in de problemen komen. Op die grond kan de Kantonrechter bewindvoering uitspreken omdat 'derden' misbruik zouden kunnen maken van de situatie van de cliënt.

### **1.2.5 Ondersteuning bij het structureren van de dag/week**

Van huisgenoten verwachten we dat ze elkaar ondersteuning bieden bij activiteiten die hen ook gezamenlijk kunnen aangaan. Dat kan door het maken van en bespreken van een dag-of weekplanning. Daarin staat bijvoorbeeld de volgorde waarin activiteiten plaatsvinden en de dag of het dagdeel waarin de activiteit zal worden gedaan. Denk bijvoorbeeld aan:

- Bezoek aan de huisarts, tandarts, specialist, e.d.,
- Regelen van dagelijkse zaken zoals: de hond uitlaten, postverwerking, uitvoeren van huishoudelijke taken, e.d.,
- Bezoek aan familie.

Vergelijk CRVB:2021:823).

### **1.2.6 Ondersteuning bij het doen van aankopen**

Van huisgenoten wordt in ieder geval verwacht dat zij elkaar ondersteuning bieden bij het doen van aankopen. Onder gebruikelijke hulp valt dan ook het overnemen van deze activiteiten voor zover een van hen daartoe niet meer in staat is of daar begeleiding bij nodig heeft. Denk bijvoorbeeld aan: kleding kopen, vakantie boeken, boodschappen doen of andere normale aankopen. Daarmee is nadrukkelijk

niet uitgesloten dat van meerderjarige inwonende kinderen niet ook mag worden verwacht dat zij hun ouder(s) incidenteel begeleiding bieden bij bijvoorbeeld het boodschappen doen.

#### **1.2.7 Ondersteuning bij participatie**

Onder gebruikelijke hulp bij participatie wordt in ieder geval verstaan: bezoek aan de familie, vrienden, kerk, huisarts/ziekenhuis, winkelen, deelname maatschappelijke activiteiten, etc. Daaronder wordt ook het vervoer verstaan, het gaat immers om (incidentele) verplaatsingen die in het algemeen gepland kunnen worden. Daar kunnen huisgenoten onderling afspraken over maken. Onder vervoer kan ook begeleiding bij gebruikmaking van het Openbaar Vervoer worden verstaan. In het algemeen geldt dat van partners ten opzichte van elkaar meer wordt verwacht dan van inwonende kinderen voor hun ouders. Dat wil echter niet zeggen dat van een inwonend meerderjarig kind niet mag worden verwacht dat het incidentele vervoer of begeleiding bij het vervoer aan de cliënt wordt geboden. Denk bijvoorbeeld aan een bezoek aan de huisarts of vrienden/familie. Het is dan ook niet ongebruikelijk als daarvoor een vrije dag van het werk moet worden genomen.

#### **1.2.8 Deelname aan dagactiviteiten**

Er is geen limitatieve opsomming beoogd. Het gaat om activiteiten die betrekking kunnen hebben op het sociaal functioneren van de cliënt en het aanbrengen van structuur in de thuissituatie. De ondersteuning heeft een niet-professioneel karakter. In geval van ouders en hun meerderjarige inwonende kinderen overlegt het college met alle betrokkene wat redelijk is om als gebruikelijke hulp te bieden (vergelijk CRVB:2018:3243).

#### **1.2.9 Ondersteunen bij verplaatsingen binnen de leefomgeving**

Gebruikelijke hulp wordt van volwassen huisgenoten verwacht bij verplaatsingen met een incidenteel karakter die gepland kunnen worden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan het bezoeken van vrienden, familie, huisarts. Maar ook bij structurele verplaatsingen, waarbij rekening wordt gehouden met de intensiteit van de verplaatsingen en de daginvulling van de huisgenoot, wordt gebruikelijke hulp verwacht

#### **1.2.10 Zorgplicht voor kinderen**

Ouders hebben een zorgplicht voor hun kinderen. Zij dienen te zorgen voor de opvoeding van hun kinderen, het zorgen voor hun geestelijke en lichamelijke welzijn en het bevorderen van de ontwikkeling van hun persoonlijkheid als ook zorg bij kortdurende ziekte. De hoeveelheid zorg is afhankelijk van de leeftijd en ontwikkeling van het kind (zie onderstaande opsomming). Bij uitval van één van de ouders dient de andere ouder de zorg voor de kinderen over te nemen. Van hen wordt verwacht, dat zij maximaal zoeken naar eigen oplossingen: zorgverlof, mantelzorg en andere voorliggende voorzieningen. De zorgplicht vervalt niet bij echtscheiding of het beëindigen van de relatie. Maar er dient wel rekening gehouden te worden met de eventueel door de rechtbank vastgelegde afspraken.

Zorgplicht voor gezonde kinderen:

##### Kinderen van 0 – 4 jaar:

- kunnen niet zonder toezicht van volwassenen;
- moeten volledig verzorgd worden: aan- en uitkleden, eten en wassen;
- zijn tot 4 jaar niet zindelijk;
- hebben begeleiding nodig bij hun sport/spel- en vrijetijdsbesteding, hebben dit niet in verenigingsverband;
- zijn niet in staat zich zonder begeleiding in het verkeer te begeven.

##### Kinderen van 5 tot en met 11 jaar:

- kunnen niet zonder toezicht van volwassenen;
- hebben toezicht nodig (en nog maar weinig hulp) bij hun persoonlijke verzorging. Ze zijn overdag zindelijk en 's nachts merendeel ook;
- sport- en hobbyactiviteiten in verenigingsverband, gemiddeld 2x per week;
- hebben bij hun vrijetijdsbesteding alleen begeleiding nodig in het verkeer wanneer zij van en naar hun activiteiten gaan;
- hebben vanaf 5 jaar een reguliere dagbesteding op school, oplopen van 22 tot 25 uur per week.

##### Kinderen van 12 tot en met 17 jaar:

- hebben voortdurend toezicht nodig van volwassenen: kunnen vanaf 12 jaar enkele uren alleen gelaten worden, kunnen vanaf 16 jaar dag en nacht alleen gelaten worden, kunnen vanaf 18 jaar zelfstandig wonen;
- hebben geen hulp (en maar weinig toezicht) nodig bij hun persoonlijke verzorging;
- sport- en hobbyactiviteiten in verenigingsverband, onbekend aantal keer per week;
- hebben bij hun vrijetijdsbesteding geen begeleiding nodig in het verkeer;
- hebben tot 18 jaar een reguliere dagbesteding op school/opleiding.

*Voorkomen van crisis en ontwrichting bij verzorging en opvang van gezonde kinderen* Als opvang van gezonde kinderen noodzakelijk is, heeft de inzet van voorliggende voorzieningen en/of mantelzorg een verplichtend karakter. Gebruik van voorliggende voorzieningen zoals kinderopvang en crèche is gangbaar tot en met 5 dagen per week. Als deze niet aanwezig, niet toepasbaar of uitgeput zijn, is inzet van hulp voor oppas en opvang van kinderen voor een korte periode mogelijk. Te denken valt aan een periode van 3 – 6 maanden zodat de ouder(s) de gelegenheid krijgt een eigen oplossing te vinden.



**Uitzonderingen op zorgplicht kinderen (Dreigende) overbelasting na overlijden ouder** Indien een cliënt aangeeft overbelast te zijn door de combinatie van werk en verzorging van inwonende kinderen, vanwege het plotseling overlijden van de andere (inwonende) ouder, kan kortdurend huishoudelijke taken worden overgenomen. Denk aan een periode van 3-6 maanden, zodat de leefeenheid de gelegenheid krijgt de taakverdeling aan de nieuwe situatie aan te passen.

### **1.3 Factoren die geen reden zijn om van gebruikelijke hulp af te zien**

De volgende factoren zijn géén redenen om van gebruikelijke hulp af te zien. Deze lijst is niet limitatief. Voor zover er sprake is van uitzonderingen worden deze per factor toegelicht.

#### **1.3.1 Culturele diversiteit**

Bij het inventariseren van de eigen mogelijkheden van de leden van de leefeenheid, wordt geen onderscheid gemaakt op basis van sekse, religie, cultuur, de wijze van inkomensverwerving of persoonlijke opvattingen over het verrichten van gebruikelijke hulp.

#### **1.3.2 Niet gewend zijn om huishoudelijk werk en/of zorgtaken te verrichten**

Redenen als 'niet gewend zijn om' of 'geen huishoudelijk werk en/of zorgtaken willen en/of kunnen verrichten' zijn geen redenen om af te wijken van de Beleidsregels. In situaties dat personen uit de leefeenheid die nog nooit huishoudelijk werk hebben gedaan, dit niet kunnen, wordt via een tijdelijke indicatie (maximaal 6 weken) hulp geboden bij het aanleren hiervan. De taak wordt dan niet overgenomen maar via instructies gestuurd.

#### **1.3.3 Een hoge leeftijd**

Als ouderen in staat zijn hulp te bieden als het gaat om huishoudelijke ondersteuning of zorgtaken, dan valt dat onder gebruikelijke hulp. Zij zijn namelijk niet per definitie niet in staat deze hulp te verstrekken. Uiteraard zal tijdens het onderzoek bekeken moeten worden in hoeverre een oudere in staat is dit te doen of nieuwe taken aan te leren.

### **1.4 Factoren die redenen kunnen zijn om van gebruikelijke hulp af te zien**

In onderstaande situaties kan geen gebruikelijke hulp verwacht worden:

#### **1.4.1 Een zeer korte bekende levensverwachting**

Als de hulpvrager een zeer korte bekende levensverwachting heeft kan, ter ontlasting van de gezamenlijke leefeenheid, afgeweken worden van deze Beleidsregels. Uit het onderzoek moet blijken of de gehele plicht voor gebruikelijke hulp wegvalt of dat deze slechts gedeeltelijk wegvalt. De consulent dient zijn afweging te verwoorden en te motiveren.

#### **1.4.2 Medisch geobjectiverde aandoening**

Als uit objectief onderzoek blijkt dat een huisgenoot aantoonbare beperkingen heeft op grond van een aandoening, beperking, handicap of probleem, waardoor redelijkerwijs de taken niet overgenomen kunnen worden, is 'gebruikelijke hulp' niet van toepassing.

#### **1.4.3 (Dreigende) overbelasting**

Voor zover een echtgenoot, ouder, volwassen kind en/of andere volwassen huisgenoot overbelast is of dreigt te raken, wordt van hem of haar geen gebruikelijke hulp verwacht. Voor zover de (dreigende) overbelasting wordt veroorzaakt door een fulltime school- of werkweek *in combinatie* andere maatschappelijke activiteiten buiten de gebruikelijke hulp om, dan gaat het verlenen van gebruikelijke hulp voor op die andere maatschappelijke activiteiten.

De consulent dient van geval tot geval te onderzoeken of er door omstandigheden sprake is van (dreigende) overbelasting. Uit de jurisprudentie blijkt dat er een gedegen onderzoek moet plaatsvinden. Een consulent moet altijd onderzoeken of leden binnen de leefeenheid gezien de voor die gezamenlijke leefeenheid geldende gebruikelijke hulp, door de (chronische) uitval van de hulpvrager onevenredig belast (gaan) worden. Het is aan de consulent om zich hier een geobjectiveerd oordeel over te vormen. Dit oordeel wordt in eerste instantie gevormd door informatieverstrekking van de aanvrager, dan wel de huisgenoten en observatie. Kan de consulent zich op grond van de informatieverstrekking en zijn eigen observatie geen geobjectiveerd oordeel vormen, dan kan de consulent medisch advies bij een onafhankelijke arts inwinnen.

**Symptomen die wijzen op overbelasting** Overbelasting kan worden veroorzaakt door een combinatie van symptomen van lichamelijke en/of psychische aard en wordt bepaald door in- en uitwendige factoren. Met andere woorden: in exact dezelfde situatie zal de ene huisgenoot wel overbelast kunnen raken, terwijl een andere huisgenoot hier geen of minder last van heeft. Het is daarom van belang zorgvuldig onderzoek te plegen naar de verhouding tussen draagkracht (belastbaarheid) en draaglast (belasting) en symptomen die kunnen wijzen op overbelasting. Om te bepalen of er sprake is van overbelasting kan de Wmo-consulent gebruik maken van de Caregiver Strain Index (zie bijlage 3). Ook kan een medisch adviseur ingeschakeld worden ter beoordeling.

In principe zal overname van huishoudelijke taken van korte duur zijn, te denken valt aan 3 – 6 maanden. In deze periode wordt de leefeenheid de gelegenheid gegeven de onderlinge taakverdeling aan de ontstane situatie aan te passen:

*Factoren die van invloed zijn op de draagkracht zijn onder meer:* - Lichamelijke conditie; - Geestelijke conditie; - Wijze van omgaan met problemen (coping); - Motivatie voor de zorgtaak; - Sociaal netwerk.

*Factoren die van invloed zijn op de draaglast zijn onder meer:* - Omvang en mate van (on)planbaarheid van zorgtaken; - Ziektebeeld en prognose; - Inzicht van huisgenoot in ziektebeeld van cliënt; - Woonsituatie; - Bijkomende sociale problemen; - Bijkomende emotionele problemen; - Bijkomende relationele problemen.

*Mogelijke symptomen van overbelasting zijn:* - Gespannen spieren, vaak in schoudergordel en rug; - Hoge bloeddruk; - Gewrichtspijn; - Gevoelens van slapte; - Slapeloosheid; - Migraine, duizeligheid; - Spierkrampen; - Verminderde weerstand, ziektegevoeligheid; - Opvliegingen; - Ademnood en gevoelens van beklemming op de borst; - Plotseling hevig zweten; - Gevoelens van beklemming in de hals; - Spiertrekkingen in het gezicht; - Verhoogde algemene prikkelbaarheid, boosheid, (verbale) agressie, zwijgen, ongeduld; - Vaak huilen; - Neerslachtigheid; - Isolering; - Verbittering; - Concentratieproblemen; - Dwangmatig denken, niet meer kunnen stoppen; - Rusteloosheid; - Perfectionisme; - Geen beslissingen kunnen nemen; - Denkblokkades.

**Dreigende overbelasting door het verlenen van zorg** Uit jurisprudentie blijkt dat in die situaties de aanvraag voor huishoudelijke hulp niet per definitie afgewezen kan worden. Als een huisgenoot aangeeft dat er sprake is van (dreigende) overbelasting door de combinatie van (huishoudelijk) werk én de verzorging van een zieke huisgenoot, dienen deze klachten te worden onderzocht. Daarbij dienen onderstaande zaken onderzocht te worden:

- is er sprake van onplanbare zorg?;
- draaglast en draagkracht.

Onderzoek naar enkel de medische situatie van de huisgenoot is niet toereikend. Er moet ook een beeld gevormd worden van de overige factoren die kunnen leiden tot (dreigende) overbelasting. Denk daarbij aan de aard en intensiteit van de verleende zorg, tezamen met de medische problematiek van de cliënt.

#### **1.4.4 Langdurig afwezig door werk**

Bij werkenden wordt geen rekening gehouden met zeer drukke werkzaamheden en (zeer) lange werkweken. Er wordt alleen rekening gehouden met personen die vanwege hun werkzaamheden langdurig van huis zijn. Daardoor zijn zij immers de facto niet in staat het huishoudelijk werk over te nemen. Het gaat te ver chauffeurs die op het buitenland reizen, medewerkers in de off-shore of marinemensen die maanden achtereen van huis zijn, te dwingen een andere functie te zoeken.

De afwezigheid dient echter wel te voldoen aan de volgende kenmerken:

- het is inherent aan het werk
- heeft een verplichtend karakter
- en is voor een aaneengesloten periode van tenminste 7 etmalen

Alleen bij daadwerkelijke afwezigheid van de huisgenoot gedurende een aantal dagen en nachten zullen de niet-uitstelbare taken overgenomen kunnen worden. Bij het zwaar en licht huishoudelijk werk, wasverzorging en boodschappen doen gaat het veelal om uitstelbare taken. Alleen als schoonmaken niet kan blijven liggen (regelmatig geknoei vloeistoffen en eten) zal dat direct moeten gebeuren. Hier zal dan ondanks de gedeeltelijk gebruikelijke hulp wel voor gecompenseerd moeten worden.

Let op: jurisprudentie is genuanceerder en gaat niet per definitie uit van de zeven etmalen. De CRvB noemt dat hierdoor ten onrechte wordt voorbij gegaan aan de vraag of de huisgenoot feitelijk kan voorzien in het verlenen van deze zorg. Hierbij dient altijd de individuele situatie nauwkeurig onderzocht te worden. In de periode van afwezigheid is de huisgenoot niet in staat 'gebruikelijke zorg' te leveren. In de berekening van de omvang van de hulp dient deze huisgenoot niet te worden meegerekend.

### Bijlage 3 Caregiver Strain Index

Door: expertisecentrum mantelzorg 1

Caregiver Strain Index (CSI) (ontwikkeld door B. Robinson, 1983)

#### Instructie voor de mantelzorger:

Ik noem een aantal dingen op die voor kunnen komen bij mensen in een zelfde soort situatie als die van u. Wilt u me telkens zeggen of het volgende op u van toepassing is

Vragen	Nee	Ja
1. Mijn nachtrust is verstoord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Hem of haar helpen kost me nogal wat moeite en tijd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ik vind het lichamelijk zwaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Het beperkt me in andere dingen die ik wil doen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Wij hebben onze dagelijkse manier van doen moeten aanpassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Wij hebben onze plannen moeten wijzigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Er zijn ook andere zaken waaraan ik mijn tijd moet besteden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Emotioneel gedragen we ons anders ten opzichte van elkaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Het gedrag van mijn man/vrouw maakt me soms van streek.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Het is pijnlijk te moeten zien dat hij/zij een ander persoon is geworden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ik heb mijn werk/baan moeten aanpassen aan de situatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Ik word geheel door deze situatie in beslag genomen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. We leven onder financiële druk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Bijlage 4 Voorbeelden van algemeen gebruikelijke voorzieningen

Voorbeelden van algemeen gebruikelijke voorzieningen kunnen zijn:

Woonvoorzieningen:

1. aanleg van centrale verwarming;
2. zonwering;
3. sanibroyeur;
4. airco;
5. keramische kookplaat / inductie kookplaat;
6. keuken die aan vernieuwing/renovatie toe is (15 jaar);
7. wasdroger;
8. waterbed;
9. thermostatische kranen;
10. hendel mengkranen;
11. douchekop op glijstang;
12. wegbreken bad in ouderenwooncomplex of seniorenwoning en creëren van een douchegelegenheid. Tevens in (eigen) eengezinswoning, indien badkamer aan vernieuwing/renovatie toe is (25 jaar);
13. toiletpot (al of niet verhoogd of verlaagd, al of niet verstelbaar) en toiletverhoger;
14. anti-slipvoorziening voor het douchen;
15. wandgrepen/beugels tot 30 cm;
16. commode tot 4 jaar;
17. box tot 4 jaar;

Vervoersvoorzieningen

1. personenauto en de gebruikskosten die hieraan verbonden zijn;
2. APK keuring;
3. autorijlessen;
4. autoverzekering;
5. airco in auto;
6. elektrisch bedienbare ramen in een auto;
7. automatische versnellingsbak;
8. autostoeltje regulier;
9. fiets (ook die met lage-instap) met trapondersteuning;
10. bromfiets, snorfiets of fiets met hulpmotor (spartamet);
11. tandem;
12. fietskar;
13. aankoppelfiets;
14. rollator;
15. krukken, looprekken, loophulpen met drie of vier poten;

Diensten

1. hondenuitlaatservice;
2. glazenwasser.
3. Huishoudelijk hulp
4. Maaltijdservice
5. Boodschappenservice

## Bijlage 5 Toetsingskader toezicht Wmo

### Inleiding

In het toezichtskader wordt de werkwijze van de toezichthouder toegelicht. Er staat in beschreven wat toezicht is, hoe het wordt uitgevoerd en op welke voorwaarden wordt getoetst. Op deze manier is het toezicht transparant.

### Toezicht Wmo

Sinds de invoering van de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) in 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de maatschappelijke zorg en toezicht hierop. De wettelijke grondslag voor de toezicht houdende taak is beschreven in artikel 6.1, eerste lid van de Wmo: 'Het college wijst personen aan die belast zijn met het houden van toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens deze wet.' De gemeenten Het Hogeland en Eemsdelta hebben GGD Groningen aangewezen als toezichthouder.

### Regelgeving

Het toezicht op de naleving van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 is gebaseerd op verschillende wet- en regelgeving. Deze regels zijn te vinden in de Wmo 2015 zelf, de verordening maatschappelijke ondersteuning, de beleidsregels of nadere regels maatschappelijke ondersteuning (afhankelijk van gemeente), het besluit maatschappelijke ondersteuning en de contracten van de aanbieders die Zorg in Natura bieden.

### Werkwijze

De toezichthouder werkt onafhankelijk en komt tot een oordeel door het doen van onderzoek. Een onderzoek bestaat uit een gesprek met de aanbieder, een gesprek met medewerkers en eventueel gesprekken met cliënten of diens netwerk. Daarnaast wordt dossieronderzoek gedaan. Er kan zowel ter plaatste om dossiergegevens worden gevraagd als dat er voor- of naderhand gegevens worden opgevraagd. Het toetsingskader Wmo vormt de leidraad voor de gesprekken.

De toezichthouder legt de bevindingen per aanbieder vast in een rapport. De toezichthouder geeft aan of verbetering nodig is en doet aanbevelingen om de kwaliteit van de zorgaanbieder te verbeteren. Het concept rapport wordt voorgelegd aan de aanbieder die hier een reactie op kan geven. Het vastgestelde rapport gaat naar de contractmanager en de beleidsadviseurs van de gemeenten Eemsdelta en Het Hogeland. Indien aanbevelingen zijn gedaan, wordt na 3 maanden onderzocht of de aanbevelingen zijn opgevolgd. Op basis van de bevindingen adviseert de toezichthouder het college van B en W. De gemeente bepaalt vervolgens zelf óf en welke actie wordt ondernomen.

### Handhaving

Indien een aanbieder in gebreke blijft wat betreft de kwaliteit of de rechtmatigheid dan is het aan de gemeente om te handhaven.

## Toezichtkader Begeleiding, Dagbesteding en Kortdurend Verblijf Wmo

Waar 'cliënt' staat kan ook zijn vertegenwoordiger gelezen worden. Waar 'zijn' staat kan ook haar gelezen worden.

### 1. Het domein Cliëntgerichtheid

Het startpunt voor het geven van de maatschappelijke ondersteuning is de client en zijn/haar ondersteunings-behoefte. Binnen dit thema komt het begeleidingsplan, de inspraak en medezeggenschap van de cliënt, de klachtenregeling en de afstemming in de keten aan de orde.

	Kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van toetsing
1.1	De aanbieder draagt zorg voor ondersteuning die is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt en, indien van toepassing, zijn netwerk. De ondersteuning draagt bij aan de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt. <i>(art.3.1 lid a en b Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015)</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informatie over de bijzonderheden betreffende de voorgeschiedenis en leefsituatie van de cliënt is opgenomen in het begeleidingsplan.</li> <li>2. Het begeleidingsplan bevat de ondersteuningsvraag en doelen.</li> <li>3. Het begeleidingsplan sluit aan bij de gestelde doelen vanuit de gemeente (indien afwijkend is dit gemotiveerd).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gesprek met aanbieder</li> <li>2. Dossieronderzoek; cliëntensystemen, intake, begeleidingsplan</li> <li>3. Gesprek met cliënten</li> <li>4. Gesprek met medewerkers</li> <li>5. Gesprek met netwerk van cliënten</li> </ol>
<b>Bij een PGB voert de cliënt/budgethouder zelf volledig de regie over de geboden ondersteuning en het budget</b>			
1.2	Aanbieder levert een begeleidingsplan aan bij de gemeenten uiterlijk drie maanden nadat de dienstverleningsopdracht is verstrekt. In het begeleidingsplan zijn NAW gegevens en een unieke identificatienummer van de cliënt zoals gehanteerd door de gemeente vermeld. <i>(Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)</i>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Begeleidingsplan</li> <li>2. Navraag bij de consultants</li> </ol>
1.3	Het begeleidingsplan bevat en vertaalt de dienstverleningsopdracht in concrete werkafspraken en praktische afspraken omtrent de aard, de aanpak, de uitvoer en de frequentie van de zorg.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datum aanvang werkzaamheden</li> <li>2. Op welke dagen, eenheden, passen in het dag/weekprogramma) van de begeleiding</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gesprek met aanbieder</li> <li>2. Dossieronderzoek; begeleidingsplan</li> </ol>

	(Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)			3.	Gesprek met cliënten
				4.	Gesprek met medewerkers
1.4	In het begeleidingsplan worden de doelen SMART geformuleerd. (Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden) Het begeleidingsplan is voor de cliënt begrijpelijk, is praktisch ingericht en leidt niet tot onnodig papierwerk en tijdsverspilling welke anderszins aan directe begeleiding van cliënt had kunnen worden besteed. (Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)	1. Het begeleidingsplan is in begrijpelijke taal voor de cliënt opgesteld; 2. Beschrijf concrete doelen en hoe er aan wordt gewerkt.	1.	1.	Gesprek met aanbieder
				2.	Dossieronderzoek; begeleidingsplan
				3.	Gesprek met cliënten
				4.	Gesprek met medewerkers
1.5	Het begeleidingsplan is in samenspraak met de cliënt en, indien gewenst, zijn netwerk opgesteld en ondertekend door de cliënt. (Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)	1. Er is gevraagd en vastgelegd of de cliënt zijn netwerk wil betrekken bij het opstellen van het begeleidingsplan. 2. De doelen zijn samen met de cliënt en eventueel zijn netwerk opgesteld. 3. Het begeleidingsplan is ondertekend door de cliënt.	1.	1.	Gesprek met aanbieder
				2.	Dossieronderzoek; begeleidingsplan
				3.	Gesprek met cliënten
				4.	Gesprek met medewerkers
				5.	Gesprek met netwerk van de cliënt
1.6	De op basis van het begeleidingsplan verleende zorg wordt regelmatig geëvalueerd met de cliënt en zo nodig bijgesteld. (Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)	1. De voortgang van de doelen is geregistreerd in rapportages. 2. Tussentijdse wijzigingen in afspraken worden vastgelegd. 3. Minimaal eens per jaar wordt er geëvalueerd en vastgelegd. 4. Het verslag is ondertekend door de cliënt. 5. Aanvullend gestelde doelen door aanbieder en cliënt zijn passend binnen de dienstverleningsopdracht 6. Wanneer de aanbieder gedurende de looptijd van de opdrachtverlening signaleert dat doelen/resultaten niet te behalen zijn (oorzaken gelegen in cliënt en/of aanbieder), doet de aanbieder per ommegaande een verzoek tot evaluatie van de dienstverleningsopdracht.	1.	1.	Gesprek met aanbieder
				2.	Dossieronderzoek; cliëntdossier
				3.	Gesprek met cliënten
				4.	Gesprek met medewerkers
Afstemming in de keten					
1.7	In de begeleidingsplannen zijn de afspraken met vrijwilligers, mantelzorgers en dienstzorgverleners vastgelegd in het kader van ketensamenwerking en integraliteit ten behoeve van optimale begeleiding en ondersteuning van cliënt (volgens principe één gezin, één plan, één regisseur). (Bijlage 5 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)	1. Het netwerk is in kaart is gebracht. 2. Samenwerkingsafspraken zijn geregistreerd en cliënt is hiervan op de hoogte. 3. Regievoerder is vastgelegd.	1.	1.	Gesprek met aanbieder
				2.	Dossieronderzoek; cliëntensysteem, cliëntdossier
				3.	Gesprek met cliënten
				4.	Gesprek met medewerkers
				5.	Gesprek met netwerk van de cliënt
Medezeggenschap					
1.8	Er is aantoonbaar medezeggenschap geregeld. Deze regeling voldoet aan de gestelde wettelijke voorwaarden. (Art.3.2 lid 1b Wet Maatschappelijke Ondersteuning) Voorgenomen besluiten van de aanbieder zijn voorgelegd aan de medezeggenschap (Art.3.2 lid b Wet Maatschappelijke Ondersteuning)	1. Er is een regeling vastgesteld voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn. 2. De inspraak kan door middel van verslaglegging aantoonbaar worden gemaakt. 3. Adviezen en inspraak krijgen vervolg en worden omgezet in acties.	1.	1.	Gesprek met aanbieder
				2.	Dossieronderzoek; verslag laatste vergadering
				3.	Gesprek met cliënten
				4.	Gesprek met medewerkers
Klachtenregeling					
1.9	De aanbieder heeft een klachtenprocedure die direct toegankelijk is voor cliënten (vertegenwoordigers / mantelzorgers). (Art.13, lid 1 Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg, Art. 3.2 lid 1a Wet Maatschappelijk Ondersteuning)	1. Er is een regeling vastgesteld ten aanzien van de registratie en afhandeling van klachten. 2. De klachtenregeling is onafhankelijk en laagdrempelig 3. De cliënt is vrij/voelt zich vrij om zich rechtstreeks tot de klachtencommissie te wenden. 4. Cliënten zijn mondeling en schriftelijk op de hoogte gebracht van deze regeling.	1.	1.	Gesprek met aanbieder
				2.	Dossieronderzoek; procedure klachtenregeling, jaarverslag, informatie folder/website etc.
				3.	Gesprek met cliënten
				4.	Gesprek met medewerkers
				5.	Gesprek met netwerk van de cliënt



5. De regeling is geplaatst op de website van de aanbieder.
6. Jaarlijks wordt verslag gemaakt met een analyse van de binnengekomen klachten.
7. Eventuele verbeterpunten worden doorgevoerd.

## 2. Het domein Personeel

Binnen dit thema wordt gekeken naar de deskundigheid van de professional. Er wordt onder andere gekeken naar het kwaliteitsbeleid, kennisniveau en scholing.

	Kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van toetsing
2.1	Voor de bij de cliënt in te zetten professionals gelden voor een aantal producten een minimumvereisten t.a.v. opleidingsniveau (Bijlage 3 Overeenkomst – uitvoeringsvoorwaarden)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Er is een functieomschrijving met daarin de minimale opleidingseisen en competenties per functie beschreven.</li> <li>2. Er is een omschrijving van de geboden zorg, de doelgroep en de contra-indicaties.</li> <li>3. Medewerkers hebben aantoonbaar passende kennis en competenties voor de uitvoering van hun taken.</li> </ol>	1. Dossieronderzoek; personeelsdossier
2.2	Om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de landelijk geldende kaders gaan de gemeenten uit van de door Movisie opgestelde competenties maatschappelijke ondersteuning (Bijlage 3 Overeenkomst)		1. Dossieronderzoek; personeelsdossier
2.3	Een medewerker van aanbieder beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift (Bijlage 3 Overeenkomst)		1. Dossieronderzoek; personeelsdossier
2.4	Vrijwilligers en stagiaires worden ingezet bij de begeleiding onder toezicht en verantwoordelijkheid van de professional (Bijlage 3 Overeenkomst)		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dossieronderzoek, personeelsdossier</li> <li>2. Gesprek met aanbieder, medewerker, stagiaire of vrijwilliger</li> </ol>
2.5	De aanbieder heeft een vrijwilligers- en stagebeleid die voldoet aan de gestelde voorwaarden (Bijlage 3 Overeenkomst)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De inzet van ondersteunende medewerkers of vrijwilligers is enkel toegestaan na instemming van de cliënt en/of cliëntvertegenwoordiger</li> <li>2. Stagiaires worden als boventallig beschouwd en worden aanvullend ingezet naast de professional; De stagiaire werkt altijd onder aansturing en verantwoordelijkheid van de professional</li> <li>3. De professional heeft altijd de regie en is het aanspreekpunt</li> <li>4. De inzet van ondersteunende medewerkers of vrijwilligers doet geen afbreuk aan de kwaliteit van de begeleiding en het behalen van de afgesproken resultaten</li> <li>5. De inzet van ondersteunende medewerkers of vrijwilligers vindt plaats in combinatie met en onder toezicht en verantwoordelijkheid van de professional</li> <li>6. De inzet van ondersteunende medewerkers of vrijwilligers vindt altijd plaats op basis van een weloverwogen keuze door de aanbieder die aansluit bij de norm verantwoorde werktoedeling</li> <li>7. Er zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden tussen de professional en ondersteunende medewerkers of vrijwilligers</li> <li>8. Er is een nauwe samenwerking tussen de professionals en het ondersteunende medewerkers en/of vrijwilligers met regelmatig en structureel contact</li> <li>9. Ondersteunende medewerkers of vrijwilligers mogen nooit taken uitvoeren die uitsluitend zijn toebedeeld aan professionals</li> <li>10. Professionals, (ondersteunende) medewerkers of vrijwilligers die worden ingezet voor het uitvoeren van het vervoer van cliënten, voldoen aan de gestelde vereisten, zijn capabel, competent en hebben affiniteit met, en kennis van de doelgroep;</li> </ol>	1. Vrijwilligers en stagebeleid

		11	Professionals, (ondersteunende) medewerkers of vrijwilligers die het vervoer voor cliënten uitvoeren:		
		12	Zijn in het bezit van een geldig rijbewijs voor het betreffende voertuig;		
		13	Hebben affiniteit met de doelgroep en kennis hoe om te gaan met deze doelgroep;		
		14	Hebben (indien noodzakelijk) kennis en ervaring met het vastzetten van rolstoelen en zorgt ervoor dat deze veilig worden vastgezet in een voertuig speciaal bestemd voor rolstoelvervoer;		
		15	Zorgen ervoor dat de cliënt veilig en comfortabel vervoerd wordt, waaronder toezicht op het gebruik van de autogordel;		
			Zin bekend zijn met het omgaan van hulpmiddelen zoals het veilig vastzetten van een rolstoel.		
2.6	Alle medewerkers, stagiair(e)s en vrijwilligers beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag die bij aanvang dienstverband niet ouder is dan drie maanden. <i>(Art. 3.5 lid 1 Wet Maatschappelijk Ondersteuning 2015)</i>	1.	De VOG's kunnen worden overhandigd.	1.	Gesprek met aanbieder
				2.	Steekproef VOG's
				3.	Registratie VOG
2.7	De aanbieder draagt er zorg voor dat de Verklaring Omtrent Gedrag elke vijf jaar wordt vernieuwd <i>(Bijlage 3 Overeenkomst)</i> <b>Bij een PGB draagt de aanbieder er zorg voor dat de Verklaring Omtrent Gedrag elke drie jaar wordt vernieuwd.</b> <i>(Art. 3.5 lid 4 Wet Maatschappelijk Ondersteuning 2015)</i>	1.	Er is een systematiek / registratie waarin de aanbieder kan aantonen wanneer medewerkers opnieuw een VOG moeten aanvragen	1.	Gesprek met aanbieder
				2.	Steekproef VOG's
				3.	Registratie VOG
2.8	De aanbieder zorgt voor passende bijscholing en in de organisatie is een structuur waarin kennis wordt gedeeld. <i>(Bijlage 3 Overeenkomst)</i>	1.	Er is een overlegstructuur met daarnaast bijvoorbeeld casuïstiekbespreking, intervisie etc.	1.	Gesprek met aanbieder
		2.	Er is vastgelegd hoe personeel (bij)geschoold wordt (scholingsplan).	2.	Dossieronderzoek; diploma's, functieomschrijvingen, personeelsbeleid, inwerk- en scholingsbeleid
2.9	De aanbieder heeft een individueel kwaliteitssysteem geïmplementeerd <i>(Overeenkomst bijlage 3 minimumeisen en programma van eisen)</i>	1.	Procedures, werkinstructies en werkafspraken staan beschreven.	1.	Gesprek met aanbieder
		2.	Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt 1x per kalenderjaar onafhankelijk getoetst door een IRCA opgeleide en gediplomeerde lead auditor	2.	Gesprek met medewerker
		3.	Het kwaliteitsmanagementsysteem is vastgelegd in een kwaliteitshandboek of een andere vorm van gedocumenteerde informatie en bevat de minimale beschreven onderwerpen	3.	Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen, werkwijzen en indien van toepassing het kwaliteitskeurmerk
2.10	Beroepskrachten zijn aantoonbaar op de hoogte van het beleid van de aanbieder en handelen hiernaar.	1.	Personeel heeft kennis van de procedures, instructies, werkafspraken en het overige beleid.	1.	Gesprek met aanbieder
		2.	Het personeel handelt hiernaar.	2.	Gesprek met medewerker
				3.	Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen en werkwijzen

### 3. Het domein veiligheid

Binnen dit thema komt de veiligheid, de meldcode, de calamiteiten en de wettelijke meldingsplicht van calamiteiten aan de orde.

	Kwaliteitseis		Uitwerking		Wijze van toetsing
3.1	De aanbieder draagt zorg voor een veilige omgeving waarin de zorg wordt geboden. Binnen de voorziening is een methode geïmplementeerd waarbij structureel in kaart wordt gebracht welke veiligheidsrisico's er bestaan op zowel cliëntniveau als op de locatie waar de ondersteuning wordt geboden. <i>(Bijlage 3 Overeenkomst)</i>	1.	De veiligheidsrisico's op de locatie worden jaarlijks in kaart gebracht.	1.	Gesprek met aanbieder
		2.	Van elke cliënt wordt een risico-inventarisatie gemaakt.	2.	Gesprek met medewerker
		3.	Er is omschreven, indien van toepassing, hoe cliënten veilig kunnen omgaan met machines, apparaten etc.	3.	Dossieronderzoek; Risico-inventarisatie cliëntniveau, Risico-inventarisatie organisatie niveau
		4.	Verbeteringen die naar voren komen uit inventarisaties worden doorgevoerd.		
		5.	Medicatie toedienen en beheren		

3.2	In het geval van vervoer van de cliënt is de aanbieder ervoor verantwoordelijk dat cliënt veilig door medewerkers vervoerd wordt. (zie voor de eisen aan medewerkers en vrijwilligers paragraaf 1.3.4 van bijlage 3 Minimumeisen en programma van eisen). (Bijlage 5 Overeenkomst – Uitvoeringsvoorwaarden)			
3.3	De aanbieder heeft een systeem voor Veilig Incident Melden (VIM), MIC (melding incidenten cliënten) en MIM (melding incidenten medewerkers) (Bijlage 3 Overeenkomst)	1.	(bijna) Incidenten m.b.t. cliënten en medewerkers in een veilige werkomgeving worden geregistreerd, geëvalueerd en eventuele verbeteringen worden doorgevoerd.	1. Gesprek met aanbieder 2. Gesprek met medewerker 3. Dossieronderzoek; incidentenregeling, registratie
3.4	Aanbieders voldoen aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). (Bijlage 3 Overeenkomst)		* Hoe wordt omgegaan met privacy * Privacyverklaring (voor cliënten en medewerkers) * Meldcode datalekken en privacy protocol	1. Privacyreglement 2. Privacyverklaring
<b>Meldcode huiselijke geweld en (kinder)mishandeling</b>				
3.5	Aanbieder signaleert en handelt bij vermoedens van mishandeling op de wijze zoals vastgelegd is in de van toepassing zijnde Wet meldcode en Huiselijk geweld en (kinder)mishandeling (Bijlage 3 Overeenkomst)	1.	Er is een Meldcode huiselijke geweld en (kinder)mishandeling vastgesteld die is toegeschreven naar de eigen organisatie.	1. Gesprek met aanbieder 2. Gesprek met medewerker
		2.	Er is een aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en (kinder)mishandeling.	3. Dossieronderzoek; meldcode
3.6	De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode en beroepskrachten zijn op de hoogte en handelen hiernaar.	1.	Het personeel is op de hoogte van de meldcode.	1. Gesprek met aanbieder
		2.	Aanbieder zorgt ervoor dat haar medewerkers adequaat handelen in geval van signalen die wijzen op bedreiging van de veiligheid van cliënt en dragen zorg dat deze signalen direct worden doorgeleid naar derden, bijvoorbeeld Veilig Thuis.	2. Gesprek met medewerker
		3.	Het stappenplan uit de meldcode wordt gehanteerd bij signalen van (kinder)mishandeling en huiselijk geweld.	
<b>Calamiteiten en meldingsplicht</b>				
3.7	De aanbieder meldt onverwijld iedere calamiteit en vorm van geweld die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden bij de verantwoordelijke toezichthoudende ambtenaar. (Bijlage 3 Overeenkomst)	1.	De aanbieder is op de hoogte van de wettelijke meldingsplicht van calamiteiten en geweldsincidenten. (per financieringsvorm/wet of woonplaats van de cliënt kan dit verschillend zijn).	1. Gesprek met aanbieder 2. Gesprek met medewerker
		2.	Er is een protocol waarin staat beschreven waar calamiteiten en geweldsincidenten gemeld moeten worden	3. Dossieronderzoek: calamiteitenprotocol
		3.	Elke (vermoedelijke) calamiteit of geweldsincident wordt gemeld.	
3.8	De aanbieder en de medewerkers die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding calamiteit / geweldsdelict aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens die voor de melding noodzakelijk zijn	1.	Het meldingsformulier van een calamiteit of geweldsincident wordt via de website van de GGD zo volledig mogelijk ingevuld.	1. Gesprek met aanbieder 2. Gesprek met medewerker 3. Dossieronderzoek: melding calamiteit of geweldsincident (indien van toepassing)

#### Toetsingskader: rechtmatigheid

##### Cliënten (PGB's)

	Rechtmatigheidscriterium	Operationele Eisen
1.	De cliënt sluit passende zorgovereenkomsten.	De zorgovereenkomsten die cliënt sluit zijn in lijn met de benodigde zorg. Indien ondersteuning wordt ingekocht welke het tarief van de gemeente overstijgt, dan komt dit voor rekening van de cliënt en dient hier voorafgaand aan afsluiting dekking voor gerealiseerd te worden. Het is niet toegestaan zorgovereenkomsten af te sluiten waarin vaste maandlonen zijn opgenomen, alleen vergoedingen voor uren of dagdelen.
2.	De cliënt voert een deugdelijke administratie.	De cliënt houdt een gespecificeerde administratie bij op basis waarvan te herleiden is op welke momenten de cliënt ondersteuning heeft ontvangen (tijden en data), van welke zorgaanbieder, welke begeleider en het type ondersteuning, inclusief door de cliënt ondertekende urenbriefjes. Deze administratie is inzichtelijk en begrijpelijk voor derden, zoals de toezichthouder. De taken die hierbij horen

		mogen niet, direct danwel indirect, uitgevoerd worden door de zorgaanbieder of iemand die betrokkenheid heeft of heeft gehad bij de zorgaanbieder.
3.	De cliënt controleert de verantwoording van ondersteuning geleverd door de zorgaanbieder.	De cliënt controleert de door de zorgaanbieder aangeboden verantwoording van geleverde ondersteuning, constateert afwijkingen en laat deze corrigeren. Bij herhaalde afwijkingen maakt de cliënt hiervan melding bij de gemeente. De gewerkte uren worden na de uitgevoerde ondersteuning afgetekend door de cliënt (niet vooraf), wanneer dit overeenkomt met de geboden ondersteuning.
4.	De cliënt deelt geen inloggegevens van vertrouwelijke systemen met de zorgverlener.	
5.	Zorgverlener is geen (wettelijke) vertegenwoordiger of bewindvoerder van cliënt	
<b>Zorgaanbieders</b>		
	<b>Rechtmatigheidscriterium</b>	<b>Operationele Eisen</b>
1.	De zorgaanbieder heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de begeleiding wordt georganiseerd.	De zorgaanbieder houdt een gespecificeerde administratie bij op basis waarvan te herleiden is op welk moment de cliënt ondersteuning heeft ontvangen, hoe lang deze ondersteuning in tijd heeft geduurd, van welke zorgaanbieder (bijvoorbeeld in geval van onderaanneming of een coöperatie), van welke begeleider en welke ondersteuning het betreft. Deze administratie is inzichtelijk en begrijpelijk voor derden, zoals de toezichthouder.
2.	De zorgaanbieder houdt een financiële administratie bij.	De zorgaanbieder houdt een dusdanige administratie bij dat de in rekening te brengen ondersteuning volledig is verantwoord. Deze verantwoording ziet minimaal toe op de gepleegde inzet en facturen overeenkomstig de inzet en gesloten overeenkomst(en). De inzet dient bevestigd te zijn door de cliënt en een personeelslid, waarbij de naam van het uitvoerend personeelslid, de ondersteuning die geleverd is, data en tijden herleidbaar moeten zijn. De inzet en de facturatie daarvan dient in overeenstemming te zijn met de daarvoor geldende product- en prijs afspraken (bijvoorbeeld: De levering van begeleiding individueel kan niet in groepsverband plaatsvinden en een dagdeel groepsbegeleiding betreft minimaal 3 en maximaal 4 uren aaneengesloten).
3.	De zorgaanbieder declareert alleen direct aan de cliënt toewijsbare minuten, dagdelen, etmalen of km die daadwerkelijk geleverd zijn.	

## Toezichtkader Huishoudelijke Ondersteuning

Waar 'cliënt' staat kan ook zijn vertegenwoordiger gelezen worden. Waar 'zijn' staat kan ook haar gelezen worden.

### 1. Het domein Cliëntgerichtheid

Het startpunt voor het geven van de maatschappelijke ondersteuning is de cliënt en zijn/haar ondersteunings-behoefte. Binnen dit thema komt het uitvoerings/ondersteuningsplan, de inspraak en medezeggenschap van de cliënt, de klachtenregeling en de afstemming in de keten aan de orde.

	Kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van toetsing
1.1	De aanbieder draagt zorg voor ondersteuning die is afgestemd op de reële behoeften en mogelijkheden van de cliënt en, indien van toepassing, zijn netwerk. De ondersteuning draagt bij aan de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt. Grondslag: 1. <i>Art.3.1 tweede lid sub a en b Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015</i> 2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Plan huishoudelijke hulp</i> 3. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Effectiviteit</i>	1. Informatie over de bijzonderheden betreffende de voorgeschiedenis en leefsituatie van de cliënt is opgenomen in het uitvoerings/ondersteuningsplan. 2. Er wordt gewerkt conform de door de gemeente vastgestelde taken zoals vastgelegd in Nadere regels en/of Beleidsregels en/of uitvoeringsbesluit en/of uitvoerings/ondersteuningsplan. 1. Bij een PGB voert de cliënt/budgethouder zelf volledig de regie over de geboden ondersteuning en het budget. 1. Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden	1. Gesprek met aanbieder 2. Dossieronderzoek; cliëntensystemen, intake, uitvoerings/ondersteuningsplan 3. Gesprek met cliënten 4. Gesprek met medewerkers 5. Gesprek met netwerk van cliënten
1.2	De aanbieder stelt binnen de kaders van het besluit van de Gemeente een overeenkomst op met de cliënt. Grondslag: 1. <i>Artikel 2 lid 6 en artikel 12 van het Convenant Uitvoering Huishoudelijke ondersteuning in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Hierna: Convenant)</i> 2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Plan huishoudelijke hulp</i>	1. Beschikking 2. Overeenkomst is ondertekend 3. Looptijd van de overeenkomst is gelijk aan de looptijd van het laatst afgegeven beschikking 4. De wijze van uitvoering 5. Het afzeggen van de Huishoudelijke Ondersteuning (HO) 6. Het weigeren en stopzetten van de HO 7. Klachtenregeling 8. Algemeen nummer en spoednummer	1. Gesprek met aanbieder 2. Dossieronderzoek; overeenkomst 3. Gesprek met cliënten 4. Gesprek met netwerk van cliënten

1.3	<p>De aanbieder heeft aantoonbaar inspanningen verricht om cliënten te informeren over onder andere: algemene informatie, klachtenregeling, de wijze van uitvoering van de ondersteuning, het afzeggen van de Huishoudelijke Ondersteuning, het weigeren en stopzetten van de Huishoudelijke Ondersteuning en een algemeen nummer en een spoednummer.</p> <p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Artikel 12.2, Artikel 12.5 en Artikel 9.2.a van het Convenant</i></li> <li>2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 2 Communicatie en Betrouwbaarheid sub Communicatie</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Protocol onder andere met betrekking tot weigering en stopzetten van de ondersteuning en bijvoorbeeld een sleutelprotocol</li> <li>2. Aanbieder kan aantonen op welke wijze gecommuniceerd is met cliënt op benoemde thema's (bijvoorbeeld een cliëntmap)</li> <li>3. Overeenkomst is ondertekend</li> <li>4. Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossieronderzoek</li> <li>• Gesprek met aanbieder</li> <li>• Gesprek met medewerkers</li> <li>• Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen en werkwijzen</li> </ul>
1.4	<p>De communicatie en informatie aan cliënt is op orde.</p> <p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 2 Communicatie en Betrouwbaarheid sub Communicatie</i></li> </ol>	<p>In essentie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. is de communicatie open en maakt de zorgorganisatie werk van verbeterwensen van cliënten;</li> <li>2. ontvangen de cliënten duidelijke en begrijpelijke informatie over onder andere de rechten, uitvoerings/ondersteuningsplan en de zorgovereenkomst, de mogelijkheden om te klagen en de cliëntenraad;</li> <li>3. hebben cliënten een vaste contactpersoon bij de zorgorganisatie;</li> <li>4. is de begeleiding van cliënten in orde;</li> <li>5. is de telefonische bereikbaarheid voor vertegenwoordigers en cliënten goed.</li> <li>6. Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gesprek met aanbieder</li> <li>2. Dossieronderzoek</li> <li>3. Gesprek met cliënten</li> <li>4. Gesprek met medewerkers</li> <li>5. Gesprek met netwerk van cliënten</li> </ol>
1.5	<p>Het uitvoerings/ondersteuningsplan bevat en vertaalt de dienstverleningsopdracht (de kruisjeslijst) in concrete werkafspraken en praktische afspraken omtrent de aard, de aanpak, de uitvoer en de frequentie van de zorg.</p> <p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Artikel 11.3 van het Convenant</i></li> <li>2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Plan huishoudelijke hulp</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datum aanvang werkzaamheden (artikel 11.3 Convenant)</li> <li>2. Op welke dagen de hulp langs komt</li> <li>3. Het afzeggen van de Huishoudelijke Ondersteuning en het weigeren en stopzetten hiervan.</li> <li>4. Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gesprek met aanbieder</li> <li>2. Dossieronderzoek; uitvoerings/ondersteuningsplan</li> <li>3. Gesprek met cliënten</li> <li>4. Gesprek met medewerkers</li> </ol>
1.6	<p>Zowel cliënt als de medewerker Huishoudelijke Ondersteuning weet welke taken uitgevoerd moeten worden en welke frequentie daar bij hoort.</p> <p>Het uitvoerings/ondersteuningsplan is voor de cliënt begrijpelijk, is praktisch ingericht en leidt niet tot onnodig papierwerk en tijdsverspilling welke anderszins aan uitvoering van taken bij cliënt had kunnen worden besteed.</p> <p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Artikel 12 van het Convenant</i></li> <li>2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Plan huishoudelijke hulp</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beschrijf concrete activiteiten en hoe er aan wordt gewerkt.</li> <li>2. In de beschikking is het volgende vastgelegd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welke taken onder de beschikking vallen;</li> <li>- hoe vaak deze taken moeten worden verricht en;</li> <li>- in welk tijdsbestek.</li> </ul> </li> <li>1. Het uitvoeringsplan/ondersteuningsplan is zoveel mogelijk in B1 taal geschreven.</li> <li>2. Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gesprek met aanbieder</li> <li>2. Dossieronderzoek; uitvoerings/ondersteuningsplan</li> <li>3. Gesprek met cliënten</li> <li>4. Gesprek met medewerkers</li> <li>5. Beschikking</li> <li>6. Overeenkomst</li> </ol>
1.7	<p>De aanbieder respecteert de privacy en de eigen levenssfeer van cliënten.</p> <p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Artikel 7 van het Convenant</i></li> <li>2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Bejegening en privacy</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Privacybeleid</li> <li>2. Aanwezigheid gedragscode medewerkers</li> <li>3. Toestemmingsformulier</li> <li>4. Beschrijf hoe er zorg voor wordt gedragen dat de privacy en de eigen levenssfeer van de cliënt wordt gerespecteerd (met concrete voorbeelden).</li> <li>5. Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gesprek met aanbieder</li> <li>2. Gesprek met cliënten</li> <li>3. Gesprek met medewerkers</li> <li>4. Informatie uit het kwaliteitssysteem van de aanbieder</li> </ol>
1.8	<p>De aanbieder draagt er zorg voor dat de continuïteit van de ondersteuning voor de cliënt gewaarborgd is.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimaal 1 dag voordat de aanbieder een nieuwe medewerker stuurt, moet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gesprek met aanbieder</li> </ol>

	<p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Art. 3.2 tweede lid sub a, b, c en d Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015</i></li> <li>2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 2 Communicatie en Betrouwbaarheid sub Betrouwbaarheid</i></li> </ol>	<p>de aanbieder de identiteit van de medewerker aan de cliënt laten weten. Medewerker kan zich identificeren aan cliënt. Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2.</li> <li>3.</li> </ol>	<p>Gesprek met cliënten Gesprek met medewerkers</p>
1.9	<p>De verleende ondersteuning door de HO medewerker wordt regelmatig geëvalueerd met de cliënt en zo nodig bijgesteld.</p> <p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Art. 3.2 tweede lid sub a, b, c en d Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015</i></li> <li>2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Plan huishoudelijke hulp</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tussentijdse wijzigingen in afspraken worden vastgelegd.</li> <li>2. Minimaal eens per jaar wordt er geëvalueerd met de cliënt en wordt de evaluatie schriftelijk vastgelegd in een verslag.</li> <li>3. Het verslag is ondertekend door de cliënt.</li> <li>4. Wanneer de aanbieder gedurende de looptijd van de opdrachtverlening signaleert dat doelen/resultaten niet te behalen zijn (oorzaken gelegen in cliënt en/of aanbieder), doet de aanbieder per ommekeer een verzoek tot evaluatie van de dienstverleningsopdracht aan de gemeente.</li> <li>5. Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>	<p>Gesprek met aanbieder Dossieronderzoek; cliëntdossier, laatste evaluatieverslag Gesprek met cliënten Gesprek met medewerkers</p>
<b>Afstemming in de keten</b>				
1.10	<p>De aanbieder kan aantonen dat de inzet van HO voldoende is afgestemd op andere vormen van hulp en zorg die de cliënt ontvangt, alsmede op de reële behoefte van de cliënt.</p> <p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Art. 3.1 tweede lid sub b Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015</i></li> <li>2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Deskundigheid</i></li> <li>3. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Effectiviteit</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samenwerkingsafspraken zijn geregistreerd en cliënt is hiervan op de hoogte.</li> <li>2. De afstemming met de zorgverleners staat beschreven in het uitvoerings/ondersteuningsplan.</li> <li>3. Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> </ol>	<p>Gesprek met aanbieder Dossieronderzoek; uitvoerings/ondersteuningsplan Gesprek met cliënten Gesprek met medewerkers Gesprek met andere zorgverleners</p>
<b>Medezeggenschap</b>				
1.11	<p>Er is aantoonbaar medezeggenschap geregeld. Deze regeling voldoet aan de gestelde wettelijke voorwaarden.</p> <p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Art. 3.2 eerste lid sub b Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015</i></li> </ol> <p>Voorgenomen besluiten van de aanbieder zijn conform de regeling van de aanbieder voorgelegd aan de cliënten voor medezeggenschap.</p> <p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Art. 3.2 tweede lid sub b Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Er is een regeling vastgesteld voor de medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder welke voor de gebruikers van belang zijn.</li> <li>2. De inspraak kan door middel van verslaglegging aantoonbaar worden gemaakt.</li> <li>3. Adviezen en inspraak krijgen vervolg en worden omgezet in acties.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> <li>5.</li> <li>6.</li> </ol>	<p>Gesprek met aanbieder Dossieronderzoek; verslag laatste vergadering Inzage notulen MR Gesprek met cliënten Gesprek met medewerkers Klanttevredenheidsonderzoeken (niet verplicht)</p>
<b>Klachtenregeling</b>				
1.12	<p>De aanbieder heeft een klachtenprocedure die direct toegankelijk is voor cliënten (vertegenwoordigers / mantelzorgers).</p> <p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Art. 13 eerste lid Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg,</i></li> <li>2. <i>Art. 3.2 eerste lid sub a Wet Maatschappelijk Ondersteuning 2015</i></li> <li>3. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 2 Communicatie en Betrouwbaarheid sub Communicatie</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Er is een regeling vastgesteld ten aanzien van de registratie en afhandeling van klachten.</li> <li>2. De klachtenregeling is onafhankelijk en laagdrempelig.</li> <li>3. De cliënt is vrij/voelt zich vrij om zich rechtstreeks tot de klachtencommissie c.q. functionaris te wenden.</li> <li>4. Cliënten zijn mondeling en schriftelijk op de hoogte gebracht van de klachtenregeling.</li> <li>5. De klachtenregeling is geplaatst op de website van de aanbieder.</li> <li>6. Jaarlijks wordt verslag gemaakt met een analyse van de binnengekomen klachten.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4.</li> <li>5.</li> <li>6.</li> </ol>	<p>Gesprek met aanbieder Dossieronderzoek; procedure klachtenregeling, jaarverslag, informatie folder/website etc. Gesprek met cliënten Gesprek met medewerkers Gesprek met netwerk van de cliënt Jaarlijkse klachtenrapportage (art 16.4 Convenant)</p>



- |    |  |    |   |
|----|--|----|---|
| 7. | Eventuele verbeterpunten worden doorgevoerd.   | 7. | Gesprek klachtencommissie c.q. klachtfunctionaris |
| 8. | Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden |    |   |

## 2. Het domein Personeel

Binnen dit thema wordt gekeken naar de deskundigheid van de professional. Er wordt onder andere gekeken naar het kwaliteitsbeleid, kennisniveau en scholing.

Kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van toetsing
2.1 Voor de bij de cliënt in te zetten professionals gelden voor een aantal producten een minimumvereisten t.a.v. opleidingsniveau. Grondslag: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Art. 3.1 tweede lid sub c Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015</i></li> <li>2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Deskundigheid</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Er zijn een functieomschrijvingen met daarin de minimale opleidingseisen en competenties per functie beschreven.</li> <li>2. Medewerkers hebben aantoonbaar passende kennis en competenties voor de uitvoering van hun taken.</li> <li>3. De aanbieder heeft een passend personeelsbeleid opgesteld en voert dit ook uit.</li> <li>4. Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dossieronderzoek; personeelsdossier</li> <li>2. Gesprek met de cliënt (over hoe de taken worden uitgevoerd)</li> </ol>
2.2 De aanbieder biedt de medewerkers passende scholing aan. Grondslag: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Art. 3.1 tweede lid sub c Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015</i></li> <li>2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Deskundigheid</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Er is een opleidingsplan beschikbaar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diploma's medewerkers</li> <li>2. Dossieronderzoek/personeelsdossiers</li> </ol>
2.3 Er is een protocol binnen de organisatie aanwezig om de signaleringsfunctie van de Huishoudelijke Ondersteuning vorm te geven. Grondslag: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Artikel 9.2 van Convenant</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De aanbieder is in het bezit van een protocol over het opmerken van veranderingen, zoals bijvoorbeeld in het geval van dementie en eenzaamheid.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gesprek met aanbieder</li> <li>2. Gesprek met medewerkers</li> <li>3. Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen en werkwijzen</li> </ol>
2.4 Er wordt gewerkt met/volgens het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden. Grondslag: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Artikel 7 van het Convenant</i></li> <li>2. <i>Artikel 4.3 en artikel 5.6 (uitsluitingsvoorwaarden en bewijsmateriaal) van het Convenant</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kwaliteitssysteem</li> <li>2. Het personeel is op de hoogte van het kwaliteitskader en handelt hiernaar.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dossieronderzoek; personeelsdossier</li> <li>2. Gesprekken medewerkers</li> <li>3. Dossier kwaliteitssysteem</li> </ol>
2.5 Een medewerker van aanbieder beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. Grondslag: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Artikel 8 lid 3 van het Convenant</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift zodat communicatie met de cliënt mogelijk is. Het heeft de voorkeur dat de medewerkers ook in staat zijn Gronings te verstaan en te spreken.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dossieronderzoek; personeelsdossier</li> <li>2. Gesprek met medewerkers</li> <li>3. Gesprek met cliënten</li> <li>4. Gesprek met aanbieder</li> </ol>
2.6 Aanbieder stelt cliënt ARBO richtlijnen ter beschikking zodat cliënt weet wat er wel en niet verwacht kan worden. Grondslag: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Artikel 8 lid 2 van het Convenant</i></li> <li>2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 2 Communicatie en Betrouwbaarheid sub Communicatie</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aanbieder heeft een document met ARBO richtlijnen dat gedeeld wordt met de cliënt.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dossieronderzoek,</li> <li>2. Verwijzing in kwaliteitssysteem</li> <li>3. Gesprek met aanbieder, medewerker, stagiaire of vrijwilliger</li> </ol>
2.7 Alle medewerkers, stagiair(e)s en vrijwilligers beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag die bij aanvang dienstverband niet ouder is dan drie maanden. Grondslag: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Art. 3.5 eerste lid Wet Maatschappelijk Ondersteuning 2015</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De VOG's kunnen worden overhandigd.</li> <li>2. Er is een systematiek / registratie waarin de aanbieder kan aantonen wanneer medewerkers opnieuw een VOG moeten aanvragen (ook bij ZZP'ers).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gesprek met aanbieder, medewerkers, stagiaire of vrijwilliger</li> <li>2. Dossieronderzoek</li> <li>3. Steekproef VOG's</li> <li>4. Registratie VOG</li> </ol>

			5.	Hernieuwing om de vijf jaar
2.8	Bij een PGB draagt de aanbieder er zorg voor dat de Verklaring Omtrent Gedrag elke vijf jaar wordt vernieuwd en Alle medewerkers, stagiair(e)s en vrijwilligers beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag die bij aanvang dienstverband niet ouder is dan drie maanden. Grondslag: 1. <i>Art. 3.5 vierde lid Wet Maatschappelijk Ondersteuning 2015</i>	1. De VOG's kunnen worden overhandigd. 2. Er is een systematiek / registratie waarin de aanbieder kan aantonen wanneer medewerkers opnieuw een VOG moeten aanvragen (ook bij ZZP'ers).	1. 2. 3. 4. 5.	Gesprek met aanbieder Dossieronderzoek Steekproef VOG's Registratie VOG Hernieuwing om de vijf jaar
2.9	De aanbieder heeft een kwaliteitssysteem geïmplementeerd. Grondslag: 1. <i>Artikel 5 lid 6, 7 en 8 van het Convenant</i>	1. Procedures, werkinstructies en werkafspraken staan beschreven. 2. Het kwaliteitsmanagementsysteem wordt 1x per 3 jaar onafhankelijk getoetst. Het kwaliteitsmanagementsysteem is vastgelegd in een kwaliteitshandboek of een andere vorm van gedocumenteerde informatie. Jaarlijks vinden wel interne audits plaats van het kwaliteitssysteem.	1. 2. 3. 4.	Gesprek met aanbieder Gesprek met medewerker Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen, werkwijzen en indien van toepassing het kwaliteitskeurmerk Verplichte protocollen (artikel 9 Convenant)
2.10	Medewerkers zijn aantoonbaar op de hoogte van het beleid van de aanbieder en handelen hiernaar. Grondslag: 1. <i>Onderdeel kwaliteitssysteem aanbieder</i> 2. <i>Artikel 5 lid 6 van het Convenant</i>	1. Personeel heeft kennis van de procedures, instructies, werkafspraken en het overige beleid. 2. Het personeel handelt hiernaar.	1. 2. 3.	Gesprek met aanbieder Gesprek met medewerker Dossieronderzoek; kwaliteitshandboek, protocollen en werkwijzen

### 3. Het domein veiligheid

Binnen dit thema komt de veiligheid, de meldcode, de calamiteiten en de wettelijke meldingsplicht van calamiteiten aan de orde.

	Kwaliteitseis	Uitwerking	Wijze van toetsing
3.1	De aanbieder levert en verstrekt veilige zorg. Grondslag: 1. <i>Art. 3.1 tweede lid sub a Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015</i> 2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Bejegening en privacy</i> 3. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Deskundigheid</i>	1. Voor de aanbieder is duidelijk wat verstaan wordt onder veilige zorg. 2. Bij de aanbieder is aandacht voor het leveren van veilige zorg. 3. De huishoudelijke ondersteuning gaat zorgvuldig om met de woning, de spullen en andere eigendommen van de cliënt. 4. Verdere beschrijving van de indicator zoals beschreven in Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden	1. Gesprek met aanbieder 2. Gesprek met medewerker 3. Gesprek met cliënten 4. Dossieronderzoek; Risico-inventarisatie cliëntniveau, Risico-inventarisatie organisatieniveau
3.2	De aanbieder heeft een systeem voor Veilig Incident Melden (VIM), MIC (melding incidenten cliënten) en MIM (melding incidenten medewerkers). Grondslag: 1. <i>Art. 3.1 tweede lid sub a, Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015</i> 2. <i>Art. 9 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en de ARBO-wet</i>	1. Werkgerelateerde (bijna) Incidenten m.b.t. cliënten en medewerkers worden geregistreerd, geëvalueerd en eventuele verbeteringen worden doorgevoerd.	1. Gesprek met aanbieder 2. Gesprek met medewerker 3. Dossieronderzoek; incidentenregeling, registratie
3.3	De aanbieder voldoet aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Grondslag: 1. <i>Artikel 7 en artikel 25 van het Convenant</i> 2. <i>Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 1 Klantgerichtheid sub Bejegening en privacy</i>	1. Hoe wordt omgegaan met de privacy 2. Privacyverklaring (voor cliënten en medewerkers) 3. Meldcode datalekken en privacy protocol	1. Privacyreglement 2. Privacyverklaring 3. Praktijk d.m.v. gesprekken cliënten en medewerkers
Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling			
3.4	Aanbieder signaleert en handelt bij vermoedens van mishandeling op de wijze zoals vastgelegd is in de van toepassing zijnde meldcode Wet meldcode en Huiselijk geweld en (kinder)mishandeling Grondslag:	1. Er is een Meldcode huiselijk geweld en (kinder)mishandeling vastgesteld die is toegeschreven naar de eigen organisatie. 2. Er is een aandachtsfunctionaris huiselijk geweld en (kinder)mishandeling.	1. Gesprek met aanbieder 2. Gesprek met medewerker 3. Dossieronderzoek; meldcode

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Art. 3.3 Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015</i></li> <li>2. <i>Wet meldcode en Huiselijk geweld en (kinder)mishandeling</i></li> </ol>		
3.5	<p>De aanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode en medewerkers zijn op de hoogte en handelen hiernaar.</p> <p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Art. 3.3 Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015</i></li> <li>2. <i>Wet meldcode en Huiselijk geweld en (kinder)mishandeling</i></li> <li>3. Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden: Thema 3 Deskundigheid en effectiviteit sub Deskundigheid</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het personeel is op de hoogte van de meldcode.</li> <li>2. Aanbieder zorgt ervoor dat haar medewerkers adequaat handelen in geval van signalen die wijzen op bedreiging van de veiligheid van cliënt en dragen zorg dat deze signalen direct worden doorgeleid naar derden, bijvoorbeeld Veilig Thuis.</li> <li>3. Het stappenplan uit de meldcode wordt gehanteerd bij signalen van (kinder)mishandeling en huiselijk geweld.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gesprek met aanbieder</li> <li>2. Gesprek met medewerker</li> </ol>
Calamiteiten en meldingsplicht			
3.6	<p>De aanbieder meldt onverwijld iedere calamiteit en vorm van geweld die bij de verstrekking van een voorziening (het leveren van de dienst HO) heeft plaatsgevonden bij de verantwoordelijke toezichthoudende ambtenaar.</p> <p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Art. 3.4 Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De aanbieder is op de hoogte van de wettelijke meldingsplicht van calamiteiten en geweldsincidenten (per financieringsvorm/wet of woonplaats van de cliënt kan dit verschillend zijn).</li> <li>2. Er is een protocol waarin staat beschreven waar calamiteiten en geweldsincidenten gemeld moeten worden.</li> <li>3. Elke (vermoedelijke) calamiteit of geweldsincident wordt gemeld.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gesprek met aanbieder</li> <li>2. Gesprek met medewerker</li> <li>3. Dossieronderzoek: calamiteitenprotocol</li> </ol>
3.7	<p>De aanbieder en de medewerkers die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding calamiteit / geweldsdelict aan de toezichthoudende ambtenaar de gegevens die voor de melding noodzakelijk zijn.</p> <p>Grondslag:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Art. 3.4 Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Het meldingsformulier van een calamiteit of geweldsincident wordt via de website van de GGD zo volledig mogelijk ingevuld.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gesprek met aanbieder</li> <li>2. Gesprek met medewerker</li> <li>3. Dossieronderzoek: melding calamiteit of geweldsincident (indien van toepassing)</li> </ol>

## Bijlage 6 10 punten pgb-vaardigheid

10 punten pgb-vaardigheid

1



U overziet uw eigen situatie, dan wel die van de zorgvrager, en u heeft een duidelijk beeld van de zorgvraag.

2

U bent op de hoogte van de regels en verplichtingen die horen bij het pgb, of u weet die zelf bij de desbetreffende instanties (online) te vinden.



3

U bent in staat om een overzichtelijke pgb-administratie bij te houden, waardoor u inzicht heeft in de bestedingen van het pgb.



4

U bent voldoende vaardig om te communiceren met de gemeente, zorgverzekeraar of het zorgkantoor, de SVB en zorgverleners.



5

U bent in staat om zelfstandig te handelen en onafhankelijk voor een zorgverlener te kiezen.



6

U bent in staat om afspraken te maken en vast te leggen, en om dit te verantwoorden aan verstrekkers van het pgb.



7

U kunt beoordelen en beargumenteren of de geleverde zorg passend en kwalitatief goed is.



8

U kunt de inzet van zorgverleners coördineren, waardoor de zorg door kan gaan, ook bij verlof en ziekte.



9

U bent in staat om als werk- of opdrachtgever de zorgverleners aan te sturen en aan te spreken op hun functioneren.

10

U heeft voldoende (juridische) kennis over het werk- of opdrachtgeverschap, of weet deze kennis te vinden.



**Bijlage 7 Kwaliteitskader Beschermd Wonen Open House Beschermd Wonen vanaf 2023**



**Kwaliteitskader Beschermd Wonen  
Open House Beschermd Wonen vanaf 2023**

**Gemeente Het Hogeland**

## 1. Inleiding

De Groninger gemeenten willen met elkaar een landschap inrichten dat eraan bijdraagt dat jongeren en volwassenen zich kansrijk, gezond en veilig kunnen ontwikkelen tot personen die zoveel mogelijk een zelfstandige plek vinden in de samenleving. Sommige inwoners hebben hier hulp en ondersteuning bij nodig. Gemeenten proberen deze hulp en ondersteuning zo goed mogelijk te organiseren en één van de mogelijkheden hiervoor is de inzet van Beschermd Wonen (BW).

### Van beschermd wonen naar beschermd thuis

In het programmaplan Beschermd Wonen en Opvang 2020-2025 staat beschreven hoe de Groninger gemeenten samenwerken op het gebied van BW. Daarin staat de ambitie genoemd om voor de komende jaren verder vorm en inhoud te geven aan de transformatie van beschermd wonen naar beschermd thuis. In een plan van aanpak is beschreven hoe dit wordt gedaan. De doelstellingen daarbij zijn om BW zoveel mogelijk te voorkomen, de kwaliteit van de geboden zorg te verbeteren en te zorgen voor een goede match tussen vraag en aanbod.

### Inkoop en kwaliteitskader

Per 1 januari 2023 vangt de nieuwe overeenkomst aan als gevolg van de in 2022 doorlopen inkoopprocedure. Dit kwaliteitskader maakt onderdeel uit van de inkoopdocumenten en legt vast wat er nodig is om binnen de doelstellingen van de Wmo de ondersteuning van de cliënten binnen BW veilig en effectief te organiseren. Aangezien de richtlijnen voor de kwaliteit in de Wmo ruim zijn geformuleerd, hebben de gemeenten nadere invulling gegeven aan de gewenste kwaliteit van ondersteuning en van de aanbieders die deze ondersteuning bieden door middel van dit kwaliteitskader, om de doelgroep BW een zo optimaal mogelijke kwaliteit van zorg te bieden. De basis voor dit kwaliteitskader is de handreiking 'Kwaliteitseisen voor Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang'.<sup>1</sup> Het kwaliteitskader geldt vanaf 1 januari 2023.

### Reikwijdte

Het kwaliteitskader is zowel van toepassing op aanbieders van Zorg in Natura (ZIN) als voor Persoonsgebonden budget (Pgb).

## 2. Beschermd Wonen en kwaliteit

### Beschermd Wonen

Zoals volgt uit Hoofdstuk 1 artikel 1.1.1. van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (verder: Wmo), Hoofdstuk 1, artikel 1.1.1. wordt onder Beschermd wonen verstaan:

- wonen in een accommodatie van een instelling;
- met het daarbij behorende toezicht en begeleiding;
- gericht op het bevorderen en herstel van zelfredzaamheid en participatie;
- gericht op het bevorderen van het psychische en psychosociaal functioneren;
- gericht op stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld;
- gericht op het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast;
- gericht op 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.

<sup>1</sup> <https://vng.nl/files/vng/publicaties/2016/20160616-kwaliteitseisen-beschermd-wonen-en-maatschappelijke-opvang.pdf>



In de Memorie van Toelichting en ook in de brief van de staatssecretaris van 7 december 2015 aan de Tweede Kamer is duidelijk gemaakt dat de definitie ruimer kan worden opgevat en er ook een veelheid aan andere verschijningsvormen zijn, die door de wet niet onmogelijk gemaakt worden. De Groninger gemeenten omarmen dat en vinden dat wonen extramuraal ingezet kan worden, indien er sprake is van toezicht.

#### **Kwaliteit**

In aansluiting op de handreiking van de VNG 'Kwaliteit en Rechtmatigheid Wmo 2015 en de Jeugdwet' definiëren we kwaliteit als:

*'Kwaliteit is de mate waarin het geheel van eigenschappen (het gerealiseerde) van een product, proces en dienst voldoet aan de gestelde eisen (norm of verwachtingen), die voortvloeien uit een gebruikersdoel.'*

Met dit kwaliteitskader beschrijven we vooraf de eigenschappen van de te realiseren dienst (voorzieningen BW) in termen van eisen, normen of verwachtingen, waarna we systematisch na het leveren van de dienst vanuit de gebruikers bepalen of de dienst aan de normen heeft voldaan.

### **3. Kwaliteitskader en de wet- en regelgeving**

#### **Wmo 2015**

In de Wmo geeft het tweede lid van artikel 2.1.1 aan dat het gemeentebestuur zorg draagt voor de kwaliteit en de continuïteit van de maatschappelijke ondersteuning.

Op basis van artikel 3.1 Wmo 2015 dient de zorgaanbieder ervoor te zorgen dat de voorziening van goede kwaliteit is. Het tweede lid van dit artikel specificeert welke criteria in ieder geval gelden voor de kwaliteit. Een voorziening wordt in elk geval:

- a. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;
- b. afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg en hulp die de inwoner ontvangt;
- c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de professionele standaard en;
- d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de inwoner;
- e. De wetstekst geeft een richting aan wat goede kwaliteit van ondersteuning zou moeten zijn.

#### **Wmo-verordening**

Voor wat betreft de kwaliteit van zorgaanbieders zijn de gemeenten verantwoordelijk om in de verordening eisen te stellen aan de kwaliteit van de ondersteuning, klachtrecht, goed bestuur en medezeggenschap van cliënten bij zorgaanbieders. Het kwaliteitskader is voor wat betreft BW aanvullend op de Wmo verordening. De verordening kan desgewenst worden geraadpleegd via <https://lokaleregelgeving.overheid.nl>.

### **4. Uitgangspunten kwaliteitskader**

Kwaliteit is altijd in ontwikkeling. Het continu willen verbeteren van kwaliteit is onze gezamenlijke ambitie. De richtlijnen in de Wmo vragen van de medewerkers van de toegangen, de inkoop, de aanbieders, de beroepskrachten, het toezicht en de Groninger gemeenten om meer te sturen op resultaten, het betrekken van het netwerk van de cliënten bij de ondersteuning en te kijken naar wat de cliënt en de omgeving nog zelf kunnen. Aansluiten bij en meedoen met de maatschappij is naast zelfredzaamheid een belangrijk uitgangspunt van de Wmo.

Met de achtergrond van de bovenstaande ontwikkelingen en uitgangspunten willen we de kwaliteit vanuit het wettelijk kader van de Wmo vormgeven. Aanvullend daarop hebben we specifiek aandacht voor de doelstellingen vanuit de transformatie van beschermd wonen naar beschermd thuis. We vragen van zorgaanbieders dat ze zich inzetten om hier uitvoering aan te geven. Belangrijk daarbij is een flexibele inzet van de geboden zorg, zodat cliënten optimaal gefaciliteerd worden in hun herstel. De cliënt als uitgangspunt blijft daarbij van belang.

Verder willen wij aan de ene kant door middel van het stellen van kwaliteitsnormen grip krijgen op de kwaliteit, aan de andere kant willen wij de valkuil van vooraf onnodig dicht regelen van de kwaliteit vermijden. Ons doel is daarom om een optimale balans te bereiken in *grip op kwaliteit* door het stellen van kwaliteitsnormen en *vertrouwen in kwaliteit* door aanbieders soms vrij te laten in de wijze waarop zij kwaliteit van zorg en ondersteuning willen bereiken. Uiteindelijk zal uit de contacten met de aanbieders vanuit inkoop, de toegangen en Toezicht en de (monitoring van de) maatschappelijke effecten moeten blijken of we een juiste balans gehanteerd hebben tussen reguleren en controleren en het in vertrouwen overlaten aan de professionals.

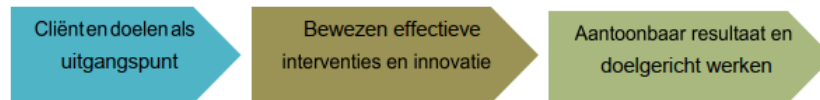
#### Vijf uitgangspunten

We hanteren vijf uitgangspunten die terugkomen in de kwaliteitsnormen, namelijk:

1. De cliënt en zijn/haar doelen staan centraal.
2. Gemeenten gaan over het 'wat', zorgaanbieders over het 'hoe.'
3. De kwaliteitsnormen zijn zo geformuleerd dat ze het gesprek over kwaliteit bevorderen.
4. Gemeenten geven invulling aan toetsing en verantwoording.
5. Gemeenten geven invulling aan toezicht.

#### Uitgangspunt 1: De cliënt en zijn/ haar doelen staan centraal

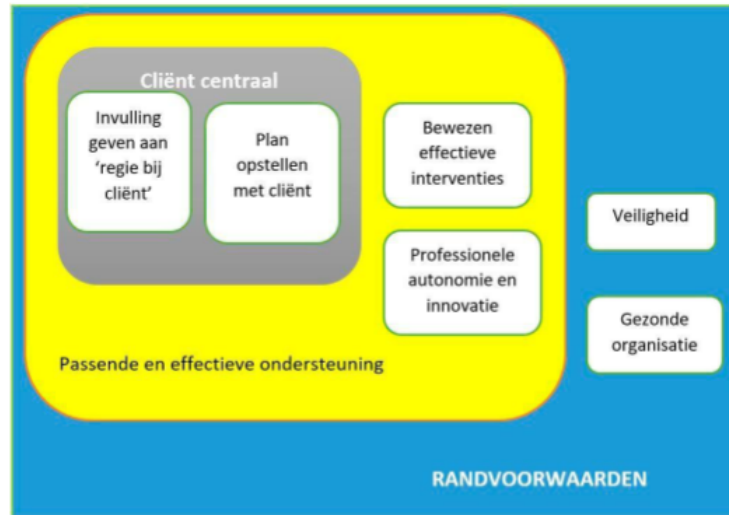
Onze kwaliteitsnormen ontwikkelen we vanuit de volgende beleidslijn:



Het vertrekpunt voor de ondersteuning zijn de wensen, voorkeuren en doelen van de cliënt die samen met de cliënt zijn opgenomen in het ondersteuningsplan. Een beroepskracht ondersteunt een cliënt vanuit de (zorg-) visie van de organisatie, waarbij (een gevoel van) veiligheid, bejegening en het aansluiten op de wensen en doelen van de cliënten belangrijke onderwerpen zijn. In de uitvoering van de ondersteuning maakt de beroepskracht een afweging tussen het inzetten van bewezen effectieve interventies en het inzetten/ontwikkelen van andere interventies, indien de bewezen interventies niet passend zijn. Die afweging maakt de beroepskracht vanuit de ervaringskennis en professionele autonomie.

Werken vanuit dit uitgangspunt biedt ruimte voor maatwerk en leidt tot de best passende ondersteuning. De tevredenheid en de uitkomsten van de ondersteuning zijn inzichtelijk, doelen en resultaten worden geëvalueerd en ondersteuningsplannen worden bijgesteld. Het ondersteuningstraject is continu te volgen en gericht op een zo groot mogelijke zelfredzaamheid (levensdomeinen zelfredzaamheidsmatrix) en participatie overeenkomstig de uitgangspunten van de Wmo. Door deze werkwijze werkt de zorgaanbieder automatisch en aantoonbaar resultaat- en doelgericht en volgt de Plan Do Check Act –cyclus (PDCA).

Volgens deze beleidslijn komen de kwaliteitskenmerken uit de Wmo (veilig, cliëntgericht, doelmatig en doeltreffend) terug. Bij het formuleren van de kwaliteitsnormen vullen we vanuit de Wmo en onze visie deze kwaliteitskenmerken in. Onze beleidslijn en uitgangspunten leiden tot het volgende beleidskader voor de kwaliteitsnormen Beschermd Wonen en Opvang:



#### **Uitgangspunt 2: Gemeenten gaan over het 'WAT', zorgaanbieder over het 'HOE'**

Bij het opstellen van de kwaliteitsnormen maken we onderscheid tussen het 'wat' en het 'hoe'. Gemeenten gaan over 'wat' er geregeld moet zijn op het gebied van kwaliteit. De zorgaanbieder en de cliënt bepalen 'hoe' de ondersteuning wordt geboden en 'hoe' de randvoorwaarden daarvoor worden ingevuld. Deze verdeling van verantwoordelijkheden schept duidelijkheid en voorkomt dat er regels ontstaan die leiden tot onnodige administratieve lasten en kwaliteit op papier in plaats van in de praktijk.

Eerder hebben we gesteld dat kwaliteit altijd in ontwikkeling is en dat het een gezamenlijke ambitie is om de kwaliteit continu te verbeteren. Dit betekent dat er structureel, op cliënt-, instellings- en instellingsniveau overstijgend, gesproken moet worden over hoe de kwaliteitsnormen het beste gerealiseerd en getoetst kunnen worden. Het kwaliteitskader is hiervoor het referentiepunt. Op deze wijze wordt geborgd dat de resultaten van deze gesprekken invloed hebben op de uitvoering hiervan.

#### **Uitgangspunt 3: De kwaliteitsnormen zijn zo geformuleerd dat ze het gesprek over kwaliteit bevorderen**

Het hanteren van basis kwaliteitsnormen bevordert goede kwaliteit van ondersteuning. Kwaliteit vangen we voor een deel op papier. Belangrijker is het continue gesprek over kwaliteit in het primaire proces en tussen gemeente(n), zorgaanbieder(s), toegangen, inkoop, contractmanagement en toezicht.

Kwaliteitsnormen waarbij het gesprek tussen zorgaanbieder en gemeenten wordt aangegaan zijn geformuleerd in de vorm van: *'de zorgaanbieder toont aan dat...'* of *'de zorgaanbieder geeft aan op welke wijze...'*. Als we alleen willen weten of een zorgaanbieder voldoet aan de gestelde regelgevingen randvoorwaarden voor goede en veilige ondersteuning, volstaat de formulering met *'de zorgaanbieder geeft uitvoering aan...'* of *'de zorgaanbieder werkt met...'*.

#### **Uitgangspunt 4: Gemeenten geven invulling aan toetsing en verantwoording**

Een open formulering van de kwaliteitsnormen betekent dat er meer tijd gestoken moet worden in afspraken, toetsing en verantwoording, omdat er niet één voorschrift is waarmee alle zorgaanbieders moeten werken. Om de ruimte die geboden wordt effectief te benutten, moeten de kwaliteitsnormen op een redelijke manier aantoonbaar gemaakt kunnen worden. In de ontwikkeling van de basiskwaliteitsnormen is bij elke norm de afweging gemaakt of het wenselijk is om het gesprek erover te voeren of dat volstaan kan worden met een checklist.

De zorgaanbieder dient jaarlijks vóór 1 juni een verslag op de website van de zorgaanbieder te zetten. In dit verslag legt de aanbieder verantwoording af over het beleid dat hij in het afgelopen kalenderjaar heeft gevoerd in verband met de uitvoering van de kwaliteit van de ondersteuning die hij in dat jaar heeft verleend. In dit verslag zal de zorgaanbieder onder meer aangeven:

- of en, zo ja, op welke wijze hij cliënten bij zijn kwaliteitsbeleid heeft betrokken;
- de frequentie waarmee en de wijze waarop binnen de instelling kwaliteitsbeoordeling plaatsvond;
- en het resultaat daarvan;
- welk gevolg de instelling heeft gegeven aan klachten en meldingen over de kwaliteit van de verleende zorg.

#### **Uitgangspunt 5: Gemeenten geven invulling aan toezicht**

In principe zijn alle Groninger gemeenten verantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van de voorzieningen die ingezet worden binnen Beschermd Wonen en Opvang. Echter, tot nader order hebben deze gemeenten de taken die hiermee verband houden gedelegeerd aan de centrumgemeente Groningen. Dit brengt met zich mee dat de centrumgemeente toezicht moet houden op de naleving van de gestelde eisen aan de uitvoering van de Wmo voor wat Beschermd wonen en Opvang betreft.

Rondom toezicht bepaalt de Wmo alleen dat een persoon belast wordt met het toezicht (toezichthoudend ambtenaar). Hoe het toezicht georganiseerd wordt en welke inhoud eraan gegeven wordt, wordt overgelaten aan de betrokken gemeente. De in de Wmo gestelde kwaliteitsnormen en de eisen opgenomen in de verordening en Nadere regels zijn globaal. Een specificering is noodzakelijk om toezicht in praktijk te kunnen brengen.

De kwaliteitsnormen uit dit document bieden -naast alle overige wet- en regelgeving die van toepassing zijn op de aanbieders en de van toepassing zijnde professionele standaard-, de grondslag voor het kwaliteitstoezicht op Beschermd wonen en Opvang. De gemeentelijke toezichthouders gebruiken de kwaliteitsnormen uit dit Kwaliteitskader en de overige wet en regelgeving bij het toezicht wat ze uit oefenen. Voor wat overige wet- en regelgeving en professionele standaard kan zijn staat in bijlage 3 een niet uitputtende opsomming van mogelijkheden.

### Organisatie en werkwijze toezicht

Het toezicht op kwaliteit, rechtmatigheid en Calamiteiten en Geweld in verband met BW is als volgt georganiseerd:

De gemeenten stellen toezichthouders aan. Deze toezichthouders kunnen richten zich op Calamiteiten en Geweld en het continue toetsen van de kwaliteit. Het Kwaliteitskader Beschermd Wonen is de basis om de kwaliteit van BW te toetsen.

De toezichthouder belast met Calamiteiten en Geweld wordt namens de 10 Groninger colleges ingeschakeld wanneer er zich een calamiteit of incident voordoet. Dit is een toetsing achteraf. De toezichthouder belast met Calamiteiten en Geweld kan ook preventief op basis van signalen of een risicoprofiel het aanbod op kwaliteit of naleving ervan toetsen. De toezichthouder belast met Wmo BW toetst continu de geboden kwaliteit naar aanleiding van de kwaliteitsnormen die gesteld zijn.

In beide gevallen is de toezichthouder onafhankelijk en worden bevindingen gerapporteerd aan het verantwoordelijke college. Naast het toezicht op de kwaliteit wordt door de toezichthouder Wmo BW ook de rechtmatigheid getoetst. Het gaat hier om de juiste besteding van de financiële middelen.

Als de toezichthouders constateren dat de nalatigheden verwijtbaar zijn en er sancties moeten komen, wordt dit ter besluitvorming voorgelegd aan het college van de verantwoordelijke gemeente. Het college kan vervolgens op basis van de uitkomsten van de toetsing van de toezichthouders beslissen op welke wijze er gehandhaafd zal worden. Het college kan dan bestuursrechtelijke maatregelen nemen en/of een civielrechtelijke procedure aanspannen.

De toezichthouders zijn met betrekking tot hun onderzoek en bevindingen alleen verantwoording schuldig aan respectievelijk het college van de gemeente waarin het incident zich heeft voorgedaan en het college van de centrumgemeente. De gemeenten voeren ook delen van het BW uit en kunnen dus ook onderwerp van toezicht worden.

Op deze wijze borgen we dat de toezichthouders zo onafhankelijk mogelijk hun onderzoek, zowel intern als extern, kunnen uitvoeren. De directies die het toezicht organiseren, faciliteren de toezichthouders zodanig dat zij hun opdracht goed kunnen uitvoeren.

### 5. De Kwaliteitsnormen

De kwaliteitsnormen hebben betrekking op de kwaliteit van de verblijfsvoorzieningen van de beschermde woonvormen. Het zijn de eisen die de centrumgemeente Groningen namens de Groninger gemeenten aan de zorgaanbieders stelt. De basis kwaliteitsnormen beschrijven de kwaliteitsaspecten die minimaal geregeld moeten zijn door de zorgaanbieders. Verder zijn er een aantal specifieke kwaliteitsnormen opgesteld voor kinderen en gezinnen in BW.

Bij het opstellen van de kwaliteitsnormen is in veel gevallen gekozen voor een 'open omschrijving' van de norm. Dit biedt de mogelijkheid om het gesprek te voeren (tussen gemeenten en zorgorganisaties) over kwaliteit en nieuwe vormen van verantwoording en toetsing in te zetten die meer zeggen over kwaliteit (in plaats van de bekende 'checklist' en verslagen).

De kwaliteitsnormen zijn samengevoegd per thema, namelijk: 'cliënt centraal', 'passende en effectieve ondersteuning' en 'randvoorwaarden: gezonde organisatie, veiligheid, keten en netwerk, verantwoorde bedrijfsvoering'.



A. Thema: Cliënt centraal		
Norm	Inhoud	Mogelijke indicatoren
A1	De zorgaanbieder toont aan dat de cliënt correct en respectvol wordt bejegend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorgvisie en doelstelling.</li> <li>- Gedragscode met afspraken.</li> <li>- Evaluatie begeleiding (zie A3).</li> <li>- Cliëntvervangingsonderzoek (zie A4).</li> </ul>
A2	De zorgaanbieder toont aan dat de veiligheid van de cliënt geborgd is, waarbij verantwoorde risico's zijn benoemd.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanwezigheid veiligheidsprotocol.</li> <li>- Rapportage incidenten.</li> <li>- Intake procedure.</li> <li>- Criteria aanname beleid personeel</li> <li>- Aannamebeleid plaatsing, (inclusief visie op middelen (alcohol, drugs)-gebruik van cliënten binnen de instelling 24 uur beschikbaarheid of aanwezigheid.</li> <li>- Veilig meldingsklimaat en evaluatie incidenten</li> <li>- Professionals hebben een geldige VOG.</li> <li>- Huisvesting voldoet aan milieu en veiligheidsregels.</li> <li>- Zorgaanbieder heeft omgevingsrisico's in de nabije omgeving van de locatie in beeld.</li> <li>- Zorgaanbieder vestigt zich niet met nieuwe locaties in een omgeving waar door aanwezigheid van andere doelgroepen risico's ontstaan voor de BW cliënten die kunnen leiden tot verergering van de problemen van de cliënten dan wel hun herstel belemmeren.</li> <li>- Zorgaanbieder zoekt actief het gesprek met de buurt/omgeving gericht op draagvlak creëren bij nieuwe vestiging/locatie.</li> <li>- Zorgaanbieder zoekt actief een oplossing met de omgeving als er door de aanwezigheid van de cliënten en de reactie van de omgeving communicatieproblemen ontstaan.</li> <li>- Veiligheids- en signaleringsplan</li> <li>- Actief contact met zorgbelang/vertrouwenspersoon</li> </ul>
A3	De zorgaanbieder toont aan op welke wijze zij invulling geeft aan 'eigenaarschap bij de cliënt'. Minimaal wordt daarbij ingegaan op: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betrokkenheid van de cliënt (en naasten) bij de invulling van de ondersteuning.</li> <li>- Het beschikken over een actieve cliëntvertegenwoordiging, welke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Geaccordeerd en volledig ondersteuningsplan (SMART).</li> <li>- Evaluatie begeleiding.</li> <li>- Cliëntvervangingsonderzoek.</li> <li>- Aanwezigheid cliëntraad.</li> <li>- Cliëntvertegenwoordiging bij Raad van Toezicht.</li> <li>- Beleid informele zorg.</li> </ul>



	<p>is ingericht conform de eisen van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het actief voeren van gesprekken met de cliënt vertegenwoordiging en het vastleggen van de uitkomsten hiervan vast.</li> <li>- Zeggenschap van de cliënt (en naasten) bij het opstellen en bijstellen van het ondersteuningsplan.</li> <li>- Beheer van het ondersteuningsplan door cliënt.</li> <li>- Devraag, behoefte, wensen en doelen van de cliënt.</li> <li>- De evaluatie.</li> <li>- Keuzevrijheid van de cliënt.</li> <li>- Medezeggenschap en inspraak.</li> <li>- Informeren over de mogelijkheid van het inzetten van (onafhankelijke) cliënt ondersteuning.</li> </ul>	
A4	<p>De zorgaanbieder meet (periodiek) met de individuele cliënt de resultaten van de geboden ondersteuning op alle levensdomeinen van de ZRM, inclusief gevoel van veiligheid, verblijfsituatie en ervaren regie en keuzevrijheid.</p> <p>De zorgaanbieder voert aantoonbaar en in samenspraak met de cliëntenvertegenwoordigers verbeteringen door op basis van de uitkomsten van de meting.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultaten ondersteuningsplan.</li> <li>- Cliëntervaringsonderzoek.</li> </ul>
A5	<p>De zorgaanbieder toont aan dat iedere cliënt een vaste contactpersoon heeft als aanspreekpunt en een vaste vervanger (professioneel of ervaringsdeskundige). De aanbieder toont aan dat bij crisissituaties een contactpersoon beschikbaar is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overzicht cliënt met begeleider.</li> <li>- Contactpersoon / telefoonnummer crisis.</li> </ul>
A6	<p>De zorgaanbieder toont aan op welke wijze zij toegang tot gezondheidszorg en specialistische</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ondersteuningsplan.</li> <li>- Veiligheids- en signaleringsplan</li> </ul>

	<p>GGZ/Verlavingszorg faciliteert voor cliënten die de aanbieder ondersteunt. Waarbij minimaal in gegaan wordt op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- begeleiden van cliënten naar gezondheidszorg.</li> <li>- afspraken met gezondheidszorgaanbieders.</li> <li>- wijzen van cliënten naar gezondheidszorg.</li> <li>- toegankelijkheid van GGZ/Verlavingszorgen diagnostiek.</li> <li>- signaalfunctie opvang GGZ/Verlavingsproblematiek.</li> <li>- afspraken over verwijzing/inschakelen GGZ/Verlavingszorg.</li> </ul>	
A7	<p>De zorgaanbieder doet de kindcheck, waarin wordt getoetst:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- of er jeugdbeschermingsmaatregelen zijn.</li> <li>- de gezagsverhoudingen binnen het gezin.</li> <li>- of er jeugdigen mee komen en of er jeugdigen niet mee komen.</li> <li>- de veiligheidssituatie van jeugdigen die niet meekomen.</li> </ul> <p>De zorgaanbieder doet, conform de 'meldcode', melding bij Veilig Thuis Groningen indien de situatie van wel en/of niet meegekomen kinderen (vermoedelijk) onveilig is.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kindcheck.</li> <li>- Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling.</li> </ul>
A8	<p>De zorgaanbieder houdt bij de plaatsing van de client rekening met de impact op de omgeving.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De aanbieder onderhoudt actief contact met omwonenden, reageert op signalen van henen lost deze waar nodig op.</li> <li>- De aanbieder begeleidt de cliënten in vaardigheden behorend bij het zijn van een "goede buur".</li> <li>- De omgeving is geïnformeerd over de locatie en omwonenden weten met wie er contact gelegd kan worden bij zorgen en/ of klachten.</li> <li>- Wanneer noodzakelijk zijn er afspraken gemaakt over gemeenschappelijke belangen in het kader van leefbaarheid.</li> </ul>

- Ervindt samenwerking plaats met onder andere woningcorporaties, wijkverenigingen, sociale teams.

B. Thema Passende en effectieve ondersteuning		
Norm	Inhoud	Mogelijke indicatoren
B1	De zorgaanbieder toont aan of en op welke wijze zij werkt met bewezen effectieve interventies voor welke doelgroep of problematiek. Zorgaanbieder werkt aantoonbaar met een methodiek die aansluit bij de Wmo waarbij de vraag van de cliënt optimaal wordt vertaald in een ondersteuningsplan waar de cliënt eigenaar van is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschrijving interventie naar doelgroep of problematiek.</li> <li>- Resultaten interventie(s) in ondersteuningsplan.</li> <li>- Methodiek Wmo vraagverheldering cliënt.</li> </ul>
B2	De zorgaanbieder toont aan op welke wijze zij invulling geeft aan het herstel van de cliënt door het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie, het behouden of stabiliseren daarvan of het vertragen van de achteruitgang.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doelen per levensdomein ZRM en voortgang hierop.</li> <li>- Ondersteuningsplan.</li> </ul>
B3	De zorgaanbieder draagt met innovatie aantoonbaar bij aan de doelen van de Wmo gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie, wat kan zowel binnen als buiten de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovatieplan.</li> <li>- Beleidsplan aanbieder.</li> </ul>
B4	De ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers (betaald en onbetaald). De benodigde deskundigheid is vastgesteld per soort ondersteuningsvorm. Speciaal aandachtspunt is deskundigheid omtrent middelen (alcohol, drugs) gebruik. De zorgaanbieder zoekt daarbij naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanname beleid personeel.</li> <li>- Deskundigheidsniveau per ondersteuningsvorm.</li> <li>- Cliënt ervaringsonderzoek.</li> <li>- Vrijwilligersbeleid.</li> <li>- Beleid ervaringsdeskundigen.</li> <li>- Aantal vrijwilligers.</li> <li>- Aantal ervaringsdeskundigen.</li> </ul>
B5		

C3	De zorgaanbieder toont aan dat de organisatie beleid heeft over de inzet van personeel (inclusief vrijwilligers en ervaringsdeskundigen).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opleidingsbeleid inzichtelijk hebben.</li> <li>- Tevredenheidsonderzoek medewerkers.</li> <li>- Arbeidsomstandigheden.</li> <li>- Ziekteverzuim.</li> <li>- Strategisch personeelsbeleid (zie ook B4).</li> </ul>
C4	De zorgaanbieder toont aan dat zijn personeel de afgelopen jaren zorg en ondersteuning heeft geleverd aan cliënten in BW.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jaarverslagen en Jaarrapportages.</li> </ul>

D. Thema Veiligheid		
Norm	Inhoud	Mogelijke indicatoren
D1	De zorgaanbieder toont aan dat ze een werkend kwaliteitssysteem heeft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwaliteitsbeleid.</li> <li>- Kwaliteitsplan.</li> <li>- Kwaliteitstoetsing.</li> </ul>
D2	De zorgaanbieder toont aan dat ze werkt met een veiligheidsmanagementsysteem (VMS).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- VMS.</li> <li>- Rapportage uit VMS.</li> </ul>
D3	De zorgaanbieder meldt iedere calamiteit en ieder ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, de cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen) aan de aangewezen toezichhoudend ambtenaar, conform calamiteitenprotocol van de gemeente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melding incident conform protocol.</li> </ul>
D4	De zorgaanbieder meldt bij de gemeente onderzoeken van Justitie, de IGJ of de Inspectie SZW.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melding bij gemeente volgens protocol.</li> </ul>
D5	De locaties van de aanbieder voldoen aan alle (wettelijke) voorwaarden waaraan op het gebied van vergunningen en veiligheid.	

	<p>De zorgaanbieder toont aan dat de cliënt integrale ondersteuning ontvangt. Er is aandacht voor alle leefdomeinen van de ZRM: wonen, werk, dagbesteding, inkomen, sociale en maatschappelijke participatie, fysieke gezondheid, leefstijl, hobby's, vrije tijd, het sociale netwerk, veiligheid en justitie. Met de cliënt zijn op alle relevante leefgebieden doelen bepaald en afspraken gemaakt. De doelen en afspraken zijn vastgelegd in een ondersteuningsplan inclusief een risicotaxatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ondersteuningsplan op basis van de 11 leefgebieden van de ZRM.</li> <li>- Keten afspraken integrale ondersteuning</li> <li>- Risicotaxatie.</li> <li>- Vastgelegde afspraak inwoner kortdurend verblijf.</li> </ul>
B6	<p>De zorgaanbieder toont aan op welke wijze hij samenwerkt met andere zorgaanbieders, het voorliggend veld, woningcorporaties, en toegangen Groninger gemeenten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Overzicht samenwerking relaties en afspraken.</li> <li>- Contactpersonen bekend bij belanghebbenden.</li> </ul>
B7	<p>De zorgaanbieder toont aan dat hij actief in-, door- en uitstroom van cliënten bevordert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapportages in- door en uitstroom</li> <li>- Overleg met toegangen gemeenten en andere betrokken partijen, waaronder de woningcorporaties</li> <li>- Deelname overlegtafels over onder andere de transformatie naar beschermd thuis.</li> </ul>

C. Thema gezonde organisatie		
Norm	Inhoud	Mogelijke indicatoren
C1	<p>De zorgaanbieder toont aan op welke, voor de cliënt toegankelijke wijze zij de (potentiële) cliënt informeert over de rechten en plichten van de cliënt, visie van de zorgaanbieder en het ondersteuningsaanbod.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beschrijving van communicatie en uitwerking rechten en plichten cliënt.</li> <li>- Beschrijving ondersteuningsaanbod.</li> <li>- Klachten reglement.</li> <li>- Folder</li> <li>- Overzicht regels in de organisaties</li> </ul>
C2	<p>De zorgaanbieder toont aan op welke wijze zij cliënten betreft bij en invloed geeft op organisatievraagstukken, waaronder beleid, kwaliteit en veiligheid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beleids- uitvoeringsplan (zie A3).</li> </ul>

F. Verantwoorde bedrijfsvoering		
Norm	Inhoud	Mogelijke indicatoren
F1	De zorgaanbieder voert een deugdelijke administratie en goede registratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen (eigen bijdrage cliënt), cliënt dossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Voldoen aan de verplichtingen uit het contract / overeenkomst met de (centrum)gemeente(n).</li><li>- Voldoet aan berichtenverkeer.</li></ul>



D6	De zorgaanbieder draagt er zorg voor dat zij actief contact legt met de omgeving en dit onderhoud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aansluiting bij buurtoverleg/vereniging.</li> <li>- Beschikbaarheid en bereikbaarheid voor omwonenden.</li> <li>- Overleg woningcorporaties.</li> </ul>
----	--	--

Specifiek voor kinderen en gezinnen in Beschermd Wonen

D7	De zorgaanbieder toont aan dat er sprake is van een kindvriendelijke woonomgeving en inrichting van de locatie.  De zorgaanbieder toont aan dat gezinnen of alleenstaande ouders met kinderen in principe niet gecombineerd worden met andere doelgroepen.	
----	--	--

E. Thema keten en netwerk

Norm	Inhoud	Mogelijke indicatoren
E1	De zorgaanbieder toont aan dat de zorgaanbieder een bijdrage levert aan integrale werkwijze binnen de organisatie van de zorgaanbieder en aan een integrale aanpak in de keten ten behoeve van het bereiken van de doel(en) van de cliënt en de continuïteit van de ondersteuning. Hierbij wordt in ieder geval ingegaan op: <ul style="list-style-type: none"> <li>- (warme) overdacht en gegevensuitwisseling.</li> <li>- regie en coördinatie op de ondersteuning.</li> <li>- afstemming van activiteiten in de ondersteuning en het netwerk.</li> <li>- op- en afschalen van ondersteuning</li> <li>- start van ondersteuning.</li> <li>- beëindiging van ondersteuning.</li> <li>- evalueren en verbeteren van ketensamenwerking.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Afspraken met toegangen gemeenten.</li> <li>- Zie B5 en B6.</li> <li>- Zie A6.</li> </ul>

F. Verantwoorde bedrijfsvoering		
Norm	Inhoud	Mogelijke indicatoren
F1	De zorgaanbieder voert een deugdelijke administratie en goede registratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen (eigen bijdrage cliënt), cliënt dossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Voldoen aan de verplichtingen uit het contract / overeenkomst met de (centrum)gemeente(n).</li><li>- Voldoet aan berichtenverkeer.</li></ul>