

Regeling kwaliteitseisen pgb Wmo

Burgemeester en wethouders van Goeree-Overflakkee;

gelet op artikel 11c, derde lid, van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Goeree-Overflakkee 2020;

besluiten vast te stellen de **Regeling kwaliteitseisen pgb Wmo**:

Artikel 1

Ondersteuning in de vorm van een dienst, die wordt ingekocht met inzet van een pgb, van een professional in dienst van een aanbieder of een ter zake gediplomeerde zelfstandige zonder personeel, moet voldoen aan de in bijlage, die integraal onderdeel uitmaakt van dit besluit, opgenomen eisen.

Artikel 2

1. Dit besluit wordt aangehaald als 'Regeling kwaliteitseisen pgb'.
2. Dit besluit treedt in werking op de dag na die van bekendmaking.

*Aldus vastgesteld op 16 juni 2026 door
burgemeester en wethouders van Goeree-Overflakkee,
drs. S. van Heeren mr. A. Grootenboer-Dubbelman
secretaris burgemeester*

Bijlage Algemene kwaliteitseisen

In de Verordening maatschappelijke ondersteuning Goeree-Overflakkee 2020 wordt bepaald, dat de kwaliteitseisen voor ondersteuning ingekocht met een pgb, overeenkomen met de eisen die gesteld worden aan Zorg in Natura. Die laatste eisen zijn vastgelegd in de aanbestedingsdocumenten. Op deze plaats worden de relevante eisen voor pgb, afkomstig uit de aanbestedingsdocumenten, weergegeven en vastgesteld.

In artikel 3.1 van de Wmo staat dat de aanbieder zorgdraagt voor een voorziening van goede kwaliteit. Dat wordt als volgt omschreven:

Een voorziening wordt in elk geval:

- veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;
- afgestemd op de reële behoefte van de Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de Cliënt ontvangt;
- verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
- verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de Cliënt.

In deze bijlage wordt een nadere invulling aan deze wettelijke eisen gegeven.

De cliënt wordt betrokken

Het handelen van de Aanbieder is professioneel en gericht op het behoud, het herstel en het versterken van de eigen regie en zelfredzaamheid van de Cliënt en het versterken van het sociale netwerk en de veerkracht van de Cliënt. Er wordt uitgegaan van wat een Cliënt wil en belangrijk vindt. Als het handelen van de Cliënt een ernstig gevaar oplevert voor hem en/of zijn omgeving, dan moet de betrokken medewerker van de Aanbieder noodzakelijke actie(s) ondernemen. De Ondersteuning sluit aan bij de leefwereld van de Cliënt, in taalgebruik, denkniveau, cultuur en tempo en houdt rekening met de levensfase en de eigen kracht en zelfredzaamheid van een Client. De aard, omvang en frequentie van de Ondersteuning, wordt door de Gemeente in samenspraak met de Cliënt en/of zijn vertegenwoordiger en/of zijn mantelzorger bepaald, uitgevoerd en geëvalueerd.

De Ondersteuning is veilig

Om veilige ondersteuning te kunnen bieden, moet de aanbieder voldoen aan de volgende punten:

- De relatie tussen Cliënt en medewerker van de Aanbieder is voor de Cliënt vertrouwd en stabiel.
- Wijzigingen in (schriftelijk) gemaakte afspraken tussen Cliënt en professional worden binnen 5 dagen en op een bij de Cliënt passende manier gemeld, tevens wordt de Gemeente geïnformeerd.
- De medewerker van de Aanbieder is in staat ervoor te zorgen dat de onderlinge relatie voor zowel de professional als de Cliënt veilig is zowel lichamelijk als mentaal.
- Er is schriftelijk overeenstemming met de Cliënt over welke informatie door de professional gedeeld wordt en met wie.
- De medewerker van de Aanbieder onderneemt actie bij gesignaleerde onveiligheid en/of geweld dan wel mishandeling in de leefsituatie en het sociale netwerk van de Cliënt, zoals omschreven in de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

De Ondersteuning garandeert continuïteit, samenhang en resultaten

Om de ondersteuning te laten voldoen aan de eisen van continuïteit, samenhang en resultaatgerichtheid, moet deze voldaan aan de volgende eisen:

- De medewerker van de Aanbieder heeft de kennis, houding en vaardigheden voor de betreffende ondersteuningsvraag van de Cliënt en onderhoudt deze bijvoorbeeld door het volgen van relevante opleidingen. De professional krijgt de ruimte om hierin zelf keuzes te maken.
- De ondersteuning aan de Cliënt is aantoonbaar gericht op het behalen van het afgesproken resultaat.
- De medewerker van de Aanbieder is op de hoogte van en bekend met de andere hulpverleners die bij een Cliënt betrokken zijn. Hij consulteert andere hulpverleners bij vragen en werkt samen waar dat zinvol is voor de doelstellingen van de Cliënt en het behalen van het resultaat.

Doelmatig,- en doeltreffendheid

De ondersteuning moet voldoen aan eisen van doelmatigheid en doeltreffendheid. De volgende eisen gelden daarbij in ieder geval:

- In het ondersteuningsplan staat beschreven hoe de betreffende ondersteuning wordt uitgevoerd.
- In het plan staat welke benodigde activiteiten worden uitgevoerd om de ondersteuningsdoelen/resultaten te behalen.

- De ondersteuningsdoelen/resultaten zijn SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden) geformuleerd.
- Bij het aflopen van de indicatie, bij een nieuwe aanvraag in het kader van verlenging of tussentijds op een vooraf afgesproken moment, wordt de ondersteuning geëvalueerd.

Uitgangspunten bij het inzetten van ondersteuning

De volgende uitgangspunten gelden ten aanzien van de ondersteuning:

- Het doel bij de inzet van een maatwerkvoorziening onder de Wmo is dat inwoners zo zelfredzaam mogelijk zijn of worden en zo goed mogelijk mee kunnen doen in de maatschappij.
- Aanbieder levert passende ondersteuning met aandacht voor het individuele welzijn van de cliënt, de optimale balans tussen het individuele belang van de cliënt, het collectieve belang van cliënten, de effectiviteit van de ondersteuning en de kosten ervan.
- De Aanbieder spant zich in voor het versterken van de positie van de cliënten en zijn verwanten/naasten. De te leveren ondersteuning draagt bij aan de kwaliteit van leven/bestaan.
- De Aanbieder maakt gebruik van de eigen kracht van de Cliënt, de ouders en/of de mantelzorgers en probeert deze eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen.
- Waar van toepassing stuurt de Aanbieder op het gebruik van voorliggende voorzieningen.
- Het waar mogelijk realiseren van afschaling, dat wil zeggen overgang naar een lichtere vorm van ondersteuning zodra dit verantwoord is.
- De ondersteuning sluit zoveel mogelijk aan bij de interesses en mogelijkheden van de cliënt.
- Ondersteuning vindt zo veel mogelijk plaats in de vertrouwde omgeving van Cliënt en/of gezin, school en buurt.
- Het realiseren van zoveel mogelijk integrale begeleiding of behandeling.
- De Aanbieder hanteert een systeemgerichte aanpak en zet in op de versterking van het systeem (netwerk) rondom de Cliënt.
- De Aanbieder werkt samen met de uitvoerende teams van de gemeente en ketenpartners (zoals maatschappelijke en welzijnsorganisaties, GGZ – instellingen, GGD, woningbouwcorporatie, huisartsen en thuiszorg) om de ondersteuning en de eventuele op- en afschaling optimaal af te stemmen.

Signaleringsfunctie van Aanbieder

De Aanbieder heeft een brede signaleringsfunctie. Hieronder wordt verstaan dat de Aanbieder op zo kort mogelijke termijn (zo snel als redelijkerwijs mogelijk is) overlegt met de gemeente en/of andere verwijzers als de gemeente op basis van zijn eigen professionele oordeel constateert dat sprake is van een of meer van de volgende situaties:

- Het systeem van de Cliënt kan op een intensievere manier een rol spelen bij het behalen van de doelen (resultaten) zoals opgenomen in het ondersteuningsplan van de Cliënt.
- Het geboden segment is niet voldoende dan wel te uitgebreid om de doelen/resultaten vastgesteld in het ondersteuningsplan van de Cliënt te bereiken.
- De doelen opgenomen in het ondersteuningsplan van de Cliënt zijn niet passend bij de behoefte, situatie, omgeving en/of mogelijkheden van de Cliënt.
- Er is een ondersteuningsvraag van andere aard (zoals: schulden, werk, verslaving).
- De Cliënt vermijdt noodzakelijke ondersteuning.

Signalering inzake huiselijk geweld en kindermishandeling

De Aanbieder voert de opdracht uit met in achtname van de "Meldcode voor Huiselijk Geweld en Kinderminshandeling". De Aanbieder maakt gebruik van het voor de sector waarin hij werkzaam is toepasselijke afwegingskader. Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond is het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld en/of kindermishandeling voor onder andere de gemeente Goeree-Overflakkee. Iedereen die te maken heeft met een vermoeden hiervan, kan contact opnemen met Veilig Thuis voor advies en ondersteuning of het doen van een melding. Veilig Thuis kan interventies plegen, onderzoek doen en/of zorgen dat hulpverlening wordt ingezet rond het huiselijk geweld en de kindermishandeling. Veilig Thuis is 24/7 gratis bereikbaar op telefoonnummer 0800-2000 of via <https://veiligthuisrr.nl/professional-en-wil-advies>

Toezicht en kwaliteit

In artikel 3.1 van de Wmo staat dat de Aanbieder zorg draagt voor een voorziening van goede kwaliteit. Om die kwaliteit en continuïteit te waarborgen is in de wet bepaald dat gemeenten moeten toezien op deze voorzieningen. Deze wettelijke grondslag voor de toezichthoudende taak is neergelegd in artikel 6.1, eerste lid van de Wmo. Naast de bij en krachtens de Wmo gestelde regels zijn ook de regels over de Wmo in de gemeentelijke verordeningen en beleidsregels bepalend voor het toezicht. Tot slot wordt rekening gehouden met de opdrachten, die gemeente aan derden hebben verstrekt en de afspraken die gemeente en aanbieders hebben gemaakt in de overeenkomsten die zij hebben gesloten. De gemeente heeft de toezichthoudende taak belegd bij de GGD Rotterdam-Rijnmond. Voor de uitvoering

van het toezicht heeft de dienst een toezichtskader opgesteld waaraan de gemeente zich heeft gecommitteerd. Zie voor het actuele toezichtskader de website van het Toezicht Wmo GGD Rotterdam Rijnmond (www.ggdrotterdamrijnmond.nl/wat-doet-de-ggd/toezicht-wmo/)

Calamiteiten bij Ondersteuning op grond van de Wmo

Aanbieders van maatschappelijke ondersteuning zijn wettelijk verplicht (artikel 3.4 Wmo) om calamiteiten conform de definitie in de Wmo 'onverwijld' te melden bij het Toezicht Wmo. Aanbieders zijn tevens verplicht calamiteiten te melden bij de Opdrachtgever.

De definitie (art. 1.1.1. Wmo) van een *calamiteit* is als volgt:

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een Cliënt heeft geleid.

Definitie *Geweld bij de verstrekking van een voorziening*: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een Cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld tegen een Cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere Cliënt met wie de Cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een Aanbieder verblijft.

Aanbieders dienen een melding binnen drie dagen te doen bij het Toezicht Wmo. Hiervoor is een meldformulier beschikbaar op de website van het Toezicht Wmo. Indien een Aanbieder twijfelt of een incident als een calamiteit gedefinieerd en gemeld moet worden, of wanneer aanbieder reden heeft om niet binnen drie dagen de formele melding te doen, kan de Aanbieder telefonisch of per email contact opnemen met het Toezicht Wmo.

Kwaliteitseisen Percelen en segmenten

Perceel 2 Wmo-ondersteuning

Perceel 2 Wmo ondersteuning

Segment

Licht: voorspelbaar en eenvoudig (inclusief waakvlam functie)

Midden: voorspelbaar en meervoudig of zwaar en eenvoudig

Zwaar: onvoorspelbaar en multi-complex

2.1 Individuele begeleiding

Het kenmerk van het segment individuele begeleiding is dat de aanbieder de prestaties levert in relatie tot de onderliggende problematiek van de cliënt en gericht is op het individu in zijn thuissituatie. De aanbieder betreft bij zijn inzet tevens de mantelzorgers, het gezin, het sociaal netwerk en/of andere professionals (o.a. school, kinderdagverblijf, wijkverpleegkundige, specialist, casusregisseur, etc.). Het doel van de maatwerkvoorziening individuele begeleiding is de cliënt in staat te stellen om binnen de persoonlijke levenssfeer te functioneren. Het doel van de maatwerkvoorziening is het verbeteren of stabiliseren van de zelfredzaamheid of participatie van een cliënt. Met de inzet van de maatwerkvoorziening begeleiding moeten ondersteuningsdoelen worden gerealiseerd. De doelen waaraan wordt gewerkt, worden bepaald aan de hand van het onderzoek. Binnen dit segment is het toegestaan na afstemming met de cliënt individuele begeleiding op een andere fysieke locatie dan de privéwoning van de cliënt te bieden. Het is uitgesloten een vervoersbeweging te declareren. Tevens is het mogelijk dat de aanbieder de ondersteuning op een innovatieve wijze inzet, bijvoorbeeld door de ondersteuning deels digitaal te bieden. Individuele begeleiding licht kan worden ingezet om een zogenaamde waakvlam te realiseren.

2.2 Dagbesteding

Bij dagbesteding wordt de begeleiding in groepsverband georganiseerd. Het doel van dagbesteding is dat de cliënt (zo lang mogelijk) een zelfstandig leven leidt. De dagbesteding is

Samenvatting:

De inzet "licht" wordt geboden aan cliënten waarvan de problematiek in beeld en voorspelbaar is en eenvoudig is. De zorgzwaarte licht is tevens passend als door de aanwezigheid van een actief sociaal netwerk de problematiek beheersbaar blijft en de inzet van een maatwerkvoorziening beperkt is. Met een beperkte maatwerkvoorziening kan de situatie beheersbaar worden gehouden. Het aantal doelen waaraan gewerkt wordt is beperkt. Hierdoor kan er met focus toegewerkt worden naar een oplossing van het onderliggende probleem of (tijdelijk) zelfzorg tekort. Het gaat hierbij ook om cliënten waarbij verwacht wordt dat zij binnen afzienbare tijd weer zonder inzet van een maatwerkvoorziening zelfstandig kunnen functioneren.

Type cliëntkenmerken:

1. Cliënten zijn in staat om zelf om hulp te vragen en kunnen, eventueel met ondersteuning, een

Samenvatting:

De inzet "midden" wordt geboden aan cliënten waarvan de problematiek in beeld en voorspelbaar is, maar meervoudig of zwaar eenvoudig zijn. De zorgzwaarte midden is tevens passend als door overbelasting van de mantelzorger of een zeer beperkt of inactief sociaal netwerk de problematiek groter is en de inzet van een maatwerkvoorziening nodig is. Het aantal doelen waaraan in gedurende de looptijd van de indicatie bij deze cliënten wordt gewerkt, is doorgaans groter (dan bij de zorgzwaarte licht) en vergen daarmee meer tijd.

Type cliëntkenmerken:

1. Eigen kracht is beperkt aanwezig. Cliënten zijn beperkt in staat zelfstandig om hulp te vragen en een concrete hulpvraag te formuleren;
2. Beperkt tot zeer beperkt zelf inzicht of beeld van ziekte/beperking (in-schatten van oorzaak - gevolg);

Samenvatting:

Kenmerkend voor de inzet "zwaar" is dat deze wordt geboden aan cliënten waarbij sprake is van een zeer complexe situatie, waarin de (onderliggende) meervoudige problematieken een onvoorspelbaar karakter hebben en mogelijk nog niet direct in beeld zijn. Deze zorgzwaarte is tevens passend als er (tijdelijk) geen mantelzorger of sociaal netwerk is en de nodige ondersteuning volledig gerealiseerd moet worden door inzet van één of meerdere maatwerkvoorziening(en). Indien nodig wordt hierbij casusregie ingezet. Het aantal doelen en de complexiteit van de doelen waaraan in gedurende de looptijd van de indicatie bij deze cliënten wordt gewerkt, is doorgaans groter (dan bij de zorgzwaarte midden) en kunnen daarmee meer tijd of intensiteit vergen.

Type cliëntkenmerken:

De categorie "zwaar" richt zich op cliënten voor wie een intensief beroep op ondersteuning noodzakelijk is.

1. Er is sprake van zeer ernstig beperkte eigen kracht in verband met ernstige (onderliggende) problematiek.

een voor de cliënt betekenisvolle activiteit, waarbij de activiteiten zoveel mogelijk aansluiten bij de interesses en mogelijkheden van de cliënt.

2. Dagbesteding is er ook voor de ontlast van mantelzorgers. Hiermee blijft het voor mensen mogelijk om thuis te kunnen wonen. Dagbesteding is bedoeld om structuur te bieden en een zinvolle invulling van de dag te geven. Daarbij helpt het om de zelfstandigheid waar mogelijk te vergroten. Het gaat hier om structurele activiteiten met een vaste regelmaat onder professionele begeleiding.

De doelgroep:

1. Mensen met fysieke beperking
2. Mensen met verstandelijke beperking/LVB
3. Mensen met GGZ problematiek
4. Mensen met autisme
5. Mensen met grote afstand tot de arbeidsmarkt en onderwijs, m.n. arbeidsmatige dagbesteding
6. (ex)Dak- en thuislozen
7. Mensen met verslavingsproblematiek
8. Ouderen
9. Mensen met dementie
10. Jongeren die uitgevallen zijn/ thuiszitters

Soorten Dagbesteding:

1. Recreative, belevingsgerichte dagbesteding of dagopvang.
2. Ontwikkelingsgerichte dagbesteding, gericht op leren.
3. Arbeidsmatige dagbesteding.

Bij arbeidsmatige dagbesteding kunnen mensen een zinvolle bijdrage leveren door het uitvoeren van diensten of het maken van producten.

Deelnemers kunnen hun capaciteiten ontplooiën, arbeidsmatig leren werken en waar mogelijk - en indien relevant - doorstromen naar vormen van betaalde arbeid.

De ondersteuning kan onder andere gericht zijn op de volgende resultaten (niet limitatief):

1. Activiteiten buitenshuis om sociaal isolement te voorkomen;
2. Deelname aan georganiseerde activiteiten;
3. Ontlasten mantelzorger;
4. Het aanbieden van routine en structuur voor de dag;
5. Voorkomen van verwaarlozing/opname;
6. Zoveel als mogelijk handhaven dan wel stimuleren van de zelfredzaamheid en cognitieve capaciteiten en vaardigheden.
7. Stimuleren van niet-uitstelbare ADL-handelingen zoals toiletgang, toezien op medicatie-inname, nuttigen maaltijd.

concrete **hulpvraag formulieren**.

Eigen kracht is (beperkt) aanwezig, maar dient in risico periodes te worden **gestimuleerd of ondersteunt**.

Cliënten zijn onder stabiele omstandigheden in staat om (**redelijk**) **zelfstandig** te functioneren. Problematiek is **voorspelbaar** bij het ontbreken van stabiele omstandigheden. Bij deze cliënten bestaat het risico op overvraging door haar/zijn omgeving.

Doel van de ondersteuning

Het doel is de cliënt inzicht te bieden in zijn of haar problematiek en voldoende oplossingsvermogen te geven om hier bij onstabiele omstandigheden mee om te gaan. Hiermee kan de cliënt zijn of haar zelfredzaamheid behouden en/of vergroten en (wederom) volledig zelfstandig participeren in de samenleving. Wanneer er geen sociaal netwerk is wordt er met ondersteuning ingezet op opbouw van het netwerk. Indien er wel een actief sociaal netwerk is wordt dit zo veel mogelijk uitgebouwd om overbelasting van de mantelzorger te voorkomen en het bredere netwerk rondom de cliënt actief te betrekken.

Ondersteuning

De begeleiding (individueel of in groepsverband) is gericht op zelfredzaamheid, regie en structuur in het leven, plannen van dagelijkse activiteiten, het aanleren of behouden van vaardigheden en het ondersteunen van mantelzorgers. Kenmerkend voor deze doelgroep is dat zo nodig ondersteuning geboden wordt bij ADL (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen). De categorie licht ingezet kan worden als een "waakvlam functie". De categorie licht kan worden ingezet als waakvlam functie. De waakvlam functie is een preventieve vorm van begeleiding die kan worden ingezet voor monitoring en incidentele onder-

4. Behoeft aan **structuur, vaste patronen en sturing** en zijn niet in staat dit zelf te realiseren en daarvoor afhankelijk van externe factoren (zoals een zeer actieve houding van mantelzorger/sociaal netwerk, begeleiding, hulpmiddelen). Dit is bijvoorbeeld dagbesteding met vaste structuur in de dagindeling.
5. Ziekte of beperking zorgt vaak voor een **verstoorde verhouding** met de omgeving (denk aan gedragsverandering bij dementie, verslaving, NAH, etc.)
6. Er kan sprake van een "dubbele diagnose".
7. Cliënt is niet goed in staat zelfstandig een sociaal netwerk op te bouwen en te onderhouden. Hier is gerichte ondersteuning en begeleiding bij nodig.

Doel van de ondersteuning

Met de prestatie "midden" wordt beoogd cliënten te voorzien van ondersteuning, gericht op omgaan met of indien mogelijk, verminderen van de problematiek. Waar mogelijk wordt afschaling naar de inzet "licht", nagestreefd.

De doelen kunnen verschillen per doelgroep. Doel van cliënten met somatische problematiek is het zoveel mogelijk stand houden of verbeteren van de zelfredzaamheid en het stimuleren van participatie in de samenleving. Doel van cliënten met psycho-geriatrische problematiek is het zoveel mogelijk structuur bieden in het dagelijks leven en het zo lang mogelijk stabiel houden van de lichamelijke en psychische conditie. Wanneer het gaat om begeleiding in groepsverband is het bieden van een veilige en vertrouwde omgeving in kleiner groepsverband (max. 10) van groot belang. Doel voor cliënten met ambulante begeleiding is de cliënt inzicht bieden in zijn of haar problematiek en hoe hiermee om te gaan. De problematiek heeft doorgaans niet alleenbe-

2. Cliënten zijn **zeer beperkt in staat zelfstandig om hulpe vragen** of een concrete hulpvraag te formuleren;
3. **Ze zijn zeer beperkt tot geen zelf- en/of ziekte-inzicht;**
4. **Geen inzicht** in de verstrekkende gevolgen van het eigen gedrag voor omgeving en betrokkenen;
5. Mantelzorger of sociaal netwerk is (tijdelijk) **niet betrokken** en cliënt is niet in staat om zelfstandig een sociaal netwerk op te bouwen en te onderhouden. Er is vaak sprake van een "dubbele diagnose". Combinaties zijn bijvoorbeeld een verstandelijke beperking en psychiatrische problematiek, een somatische grondslag in combinatie met gedrag (NAH) en/of een verstandelijke beperking in combinatie met een lichamelijke beperking;
6. Problematiek raakt **vaak diverse leefgebieden** waarvoor meerdere maatwerkvoorzieningen noodzakelijk zijn.
7. **Ze zijn zeer complex ziektebeeld** of meervoudige beperking zorgt voor een verstoorde verhouding met de omgeving (denk aan gedragsverandering bij dementie, verslaving, NAH, etc.)
8. **Moelijk verstaanbaar/onaangepast gedrag** kan zich zowel aan de hand van "triggers" als spontaan voordoen.
9. Casusregie wordt ingezet als er een complex systeem van instanties en personen betrokken bij de cliënt.
10. Zorgvraag kan zeer complex zijn door ethische vraagstukken (bijv. begeleiden van een ex-gedetineerde na ernstige (gewelds)delicten).

Doel van de ondersteuning

Ook bij de categorie "zwaar" kunnen de doelen verschillen per doelgroep. Wanneer het gaat om een zeer complexe situatie die van tijdelijk van aard is (dreigende escalatie) kan het doel zijn om d.m.v. tijdelijk zeer intensieve begeleiding (eventueel i.c.m. andere maatwerkvoorzieningen) een crisissituatie te voorkomen. Door op diverse leefgebieden ondersteuning in te zetten kan gericht worden ingezet op omgaan met of in-

steuning nadat de beoogde resultaten uit het ondersteuningsplan zijn gerealiseerd. Het is een vorm van begeleiding op afroep en om 'vinger aan de pols' te houden. Het gaat bij deze vorm van begeleiding om laagfrequente begeleiding waarbij minder sprake is van vaste periodieke contactmomenten van de aanbieder met de Cliënt. Deze vorm van begeleiding wordt ingezet om terugval te voorkomen en kan laagdrempelig door de Cliënt worden ingeroepen. Dit laagdrempelige contact kan nuttig zijn als afbouw na een ondersteuningsperiode of als stabilisatie. Voor de Cliënt en zijn netwerk is duidelijk waar hij terecht kan bij risico op terugval. Ook biedt dit laagdrempelige contact voor de Cliënt en de aanbieder de mogelijkheid om de begeleiding weer tijdig op te schalen als dit nodig is.

trekking op het individu, maarkan ook eendirecte relatie hebben met het sociaal netwerk. Opbouw of uitbreiding van het sociale netwerk is een belangrijk element. De ondersteuning richt zich hierbij dan ook in grote mate op het sociaal netwerk en de mantelzorger. Het is van groot belang dat, naast de cliënt, ook de omgeving van de cliënt inzicht heeft in de problematiek van de cliënt en hoe hier door de omgeving mee kan worden omgegaan.

Ondersteuning

1. Sluit aan bij interesses en mogelijkheden van cliënt
2. Gericht op structuur, vastepatronen en zingeving.
3. Stimulans/activering is nodig om maatschappelijke deelname zelfstandig vorm te geven
4. Moeilijk verstaanbaar/onaangepast gedrag ontstaat als de structuren niet duidelijk genoeg zijn of als van vertrouwde patronen wordt afgeweken, bijvoorbeeld tijdens vakanties of tijdelijke afwezigheid van voor de cliënt belangrijke personen. De observatie van de begeleiding is dus ook gericht op de voortekenen van dit gedrag door middel van signaleringsplannen.
5. De begeleiding dient in nabijheid te worden aangeboden, zodat hier direct op terug gevallen kan worden en begeleiding direct kan handelen bij het signaleren van moeilijkheden om escalatie te voorkomen. Op de dagbesteding is bijvoorbeeld altijd een begeleider beschikbaar.
6. Er is ondersteuning nodig bij het opbouwen en in stand houden van een sociaal netwerk.
7. Er wordt ondersteuning geboden bij ADL (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen).

dien mogelijk, verminderen van de problematiek. Hierbij wordt zoveel mogelijk afschaling naar de inzet "midden" nagestreefd.

Wanneer het gaat om een zeer complexe situatie die blijvend/chronisch van aard is, gekenmerkt wordt door ernstige blijvende beperkingen of geleidelijke verslechtering, is het doel de cliënt en zijn omgeving te ondersteunen zodat de cliënt zo lang mogelijk in zijn eigen omgeving kan blijven wonen. De ondersteuning heeft dan een structureel karakter en vraagt om meer deskundigheid (dan bij de categorieën licht en midden) vanwege de complexiteit van de problematiek.

Doel van begeleiding in groepsverband is structuur te bieden in het dag- en nachtritme en het zo lang mogelijk stabielhouden van de lichamelijke en psychische conditie. Het bieden van een veilige en vertrouwde omgeving in klein groepsverband (max. 6) of individueel is hierbij van groot belang. Doel voor cliënten met individuele begeleiding is gericht op behoud van de mate van zelfredzaamheid en voorkomen van crisissituaties of terugval in mate van zelfredzaamheid.

De problemen zijn doorgaans dusdanig complex dat de ondersteuning niet (deels) overgenomen kan worden door het sociaal netwerk of de mantelzorger. Er dient eerst te worden ingezet op (her)opbouw van het sociale netwerk en er moet worden geïnventariseerd of, -en in welke mate- het sociaal netwerk uiteindelijk een rol kan spelen in de ondersteuning. Dit is een belangrijk element, maar meestal moeilijk te realiseren. Het is van groot belang dat, naast de cliënt, ook de omgeving van de cliënt inzicht heeft in de problematiek van de cliënt en hoe hier door de omgeving mee kan worden omgegaan, zodat het voor alle betrokkenen mogelijk is dat de cliënt zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen.

Ondersteuning

1. Sluit aan bij interesses en mogelijkheden van cliënt
2. Gericht op structuur, vastepatronen en sturing.
3. De begeleiding dient in nabijheid te worden aangeboden, zodat hier direct op terug gevallen kan worden en begeleiding direct kan handelen bij het signaleren van moeilijkheden om escalatie te voorkomen. Op de dagbesteding is bijvoorbeeld altijd een begeleider beschikbaar.

4. Vaak is er (her)opbouw van het sociaal netwerk nodig, dat meestal moeilijk te realiseren is a.g.v. overbelasting of verstoorde verhoudingen.
5. Er kan sprake zijn van onplanbare zorg.
6. Er kan sprake zijn van aangepaste persoonlijke hulpmiddelen.
7. Kenmerkend voor deze doelgroep is dat ondersteuning of overname geboden wordt bij ADL (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen).

Opleidingseisen

Individuele begeleiding

De ondersteuning moet worden verzorgd door medewerkers met een passende opleiding en die beschikt over relevante (ervarings)deskundigheid, kennis en competenties en afhankelijk van de zorgzwaarte licht, midden of zwaar

Minimaal MBO 3 niveau of hoger

Minimaal MBO 4 diploma of hoger

Hbo-diploma

Dagbesteding

De ondersteuning moet worden verzorgd door medewerkers met een passende opleiding en die beschikt over relevante (ervarings)deskundigheid, kennis en competenties en afhankelijk van de zorgzwaarte licht, midden of zwaar

Minimaal MBO 3 niveau of hoger

Minimaal MBO 3 niveau of hoger

Minimaal MBO 4 diploma of hoger

Groepsgrootte dagbesteding

Te bepalen door opdrachtgever

Maximaal 10 deelnemers

Maximaal 6 deelnemers

Perceel 2 Wmo ondersteuning

Segment

2.3 Kortdurend Verblijf

Aanleiding en definitie

Kortdurend verblijf is een vorm van respijtzorg binnen de Wmo die wordt ingezet ter ontlasting en tijdelijke vervanging van de mantelzorger die overbelast is, of dit door het bieden van gebruikelijke hulp dreigt te raken. In de dagelijkse praktijk wordt gesproken over logeerszorg. De logeerszorg heeft het uitgangspunt: zoveel mogelijk de zorg en het dagelijks leven van thuis continueren.

Doelgroep

Logeerszorg voor volwassenen (18+) ter ontlasting en tijdelijke vervanging van de mantelzorger. Onder de doelgroep vallen o.a., senioren, mensen met psychische kwetsbaarheid en mensen met een verstandelijke beperking. Logeerszorg vanuit de Wmo is niet bedoeld voor mensen die hier op basis van de Wlz of Zvw gebruik van kunnen maken.

Vereisten

1. Het gaat om planbare zorg: inwoners van de gemeente Goeree-Overflakkee, die gebruik willen maken van kortdurend verblijf dienen dit minimaal 6 weken vooraf kenbaar te maken bij Opdrachtgever of aanbieder;
2. Opdrachtnemer heeft geen leveringsverplichting, tenzij dit 6 weken vooraf is aangevraagd door cliënt of Opdrachtgever en/of er is reeds een Opdracht voor kortdurend verblijf aangegaan;
3. Indien er sprake is van een spoedaanvraag (aanvraag wordt minder dan 6 weken voorafgaand aan gebruik kortdurend verblijf gedaan) heeft de opdrachtnemer een inspanningsverplichting en volgt levering indien er sprake is van beschikbaarheid;
4. Opdrachtgever zal cliënt actief adviseren over de doelgroep van Opdrachtnemer en zal meedenken naar de best passende oplossing;
5. Cliënt kan alleen terecht bij Opdrachtnemer na een eventueel kennismakingsgesprek of intake met Opdrachtnemer;
6. Indien blijkt dat cliënt niet passend is binnen de doelgroep van Opdrachtnemer mag Opdrachtnemer cliënt weigeren, mits dit wordt onderbouwd door Opdrachtnemer met advies over een passende plek en in afstemming met Opdrachtgever;
7. Opdrachtnemer heeft de vrijheid, in afstemming met de cliënt, om de voor Opdrachtnemer best passende locatie in te zetten ook als blijkt dat deze niet binnen de gemeentegrenzen van Opdrachtgever ligt;
8. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van afspraken met mantelzorger en cliënt over algemene zaken, medicijngebruik, vervoer en eventueel andere medische en/of persoonlijke verzorgingszaken;
9. Indien cliënt gebruik maakt van thuiszorg, maakt de Opdrachtnemer in het kader van een warme overdracht - van en naar de thuissituatie - hierover afspraken met de thuiszorgorganisatie gedurende het kortdurend verblijf bij Opdrachtnemer en stemt de Opdrachtnemer dit af met de cliënt;
10. Indien cliënt nog geen indicatie heeft in het kader van verpleging en verzorging (ZVW) omdat in de thuissituatie dergelijke handelingen worden verricht door bijvoorbeeld de mantelzorger, dan is de cliënt verantwoordelijk om hierover voorafgaand aan het verblijf, bij de intake, afspraken over te maken met Opdrachtnemer en een thuiszorgorganisatie in het kader van indicatiestelling, uitvoering en financiering.
11. De aanbieder biedt een verantwoord sociaal verblijfsklimaat met daginvulling. Indien cliënt al gebruik maakt van dagbesteding maakt de cliënt met de aanbieder tijdens de intake afspraken over continuering tijdens het logeren, indien de dagbesteding door een andere aanbieder wordt geboden stemt de Opdrachtnemer hierover af met deze aanbieder;
12. Als logeerszorg in de toekomst aangesloten wordt op het regionaal coördinatiepunt Zuid-Hollandse Eilanden, verleent de aanbieder hier medewerking aan.

- 13 De aanbieder heeft oog voor het stimuleren van vitaliteit en zelfredzaamheid van de cliënt en diens mantelzorger tijdens de logeerperiode. Bij de intake wordt in beeld gebracht welke hulpmiddelen iemand kan leren gebruiken tijdens de logeerperiode om de zelfredzaamheid te vergroten (bijv. tablet, medicijn dispenser).

Het tarief is inclusief twee broodmaaltijden en één warme maaltijd.

Opleidingseisen

De opdrachtnemer zet adequaat geschoold personeel in. Het personeel is voldoende en passend opgeleid en beschikt over relevante kennis, ervaring en competenties. Minimaal MBO-3 diploma of hoger.

Perceel 3 Hulp bij het huishouden

Perceel 3 Hulp bij het huishouden

Segment

3.1 Hulp bij het huishouden 1

De cliënt heeft ondersteuning nodig bij huishoudelijke werkzaamheden omdat hij/zij dit vanwege zijn (lichamelijke) beperkingen (tijdelijk) niet meer zelf kan doen. De cliënt is in staat tot zelfregie over de planning van de activiteiten. .

HbH1 omvat het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden in verband met een aandoening of beperking die het zelfstandig kunnen uitvoeren van huishoudelijke werkzaamheden beperkt. De cliënt kan voor deze werkzaamheden geen ondersteuning vinden vanuit zijn netwerk en voor deze werkzaamheden is inzet van vrijwilligers of een algemene of voorliggende voorziening niet voldoende mogelijk.

HbH1 is gericht op het melden van onveilige situaties en knelpunten in het huishouden en eventuele veranderingen in de wijze waarop de klant in staat is tot het voeren van zijn eigen huishouden (zoals bedorven eten in de koelkast; niet opengemaakte post; verwaarlozing). De opdrachtnemer geeft de signalen door aan het Wmo taakveld bij de Opdrachtgever. Het segment kan door de opdrachtgever worden ingezet per uur, of per gedeelte van een uur.

HbH1 omvat in ieder geval de volgende huishoudelijke werkzaamheden:

- Huishoudelijk werk, zoals: stofzuigen, reinigen van badkamer en toilet, keuken, ramen lappen(binnenzijde), kamers opruimen, stof afnemen, bedden opmaken, afhalen en verschoonen, opruimen huishoudelijk afval en planten verzorgen.
- Kleding en linnengoed wassen en strijken.
- Zorg voor voeding (voorbereiden, serveren, afwassen, opruimen).
- Actief melden van veranderingen in de gezondheid en sociale situatie en van behoefte aan meer of andere ondersteuning en dit communiceren via de contactpersoon van de aanbieder bij de Opdrachtgever.

De werkzaamheden worden qua omvang en frequentie uitgewerkt in het ondersteuningsplan. De aanbieder is verantwoordelijk voor het uitvoeren van dit ondersteuningsplan.

Opleidingseisen

De ondersteuning moet worden verzorgd door medewerkers die in voldoende mate beschikken over huishoudelijke kennis en kunde inclusief materiaalkennis, en die de Nederlandse taal voldoende beheersen.

3.2 Hulp bij het huishouden 2

De cliënt heeft ondersteuning nodig bij het organiseren van de huishoudelijke werkzaamheden vanwege gebrek aan eigen regie. De situatie van de cliënt is doorgaans complexer, waarvan de organisatie van het huishouden onderdeel vormt. Een ervaren medewerker die in staat is om signalen te interpreteren en verbindingen te leggen met ketenpartners is voor bij dit type werkzaamheden een vereiste. HbH2 is gericht op overname van de huishoudelijke taken, hulp bij het organiseren van het huishouden en instructie en voorlichting en ondersteuning die direct verbonden zijn met verzorgende activiteiten. Het segment kan door de opdrachtgever worden ingezet per uur, of per gedeelte van een uur.

HbH2 omvat de activiteiten van HbH1, aangevuld met activiteiten in het kader van organisatie van het huishouden:

- Dagelijkse organisatie van het huishouden;
- Tijdelijke opvang en/of gebruikelijke verzorging voor inwonende kinderen;
- Adviseren en/of verwijzen –zo mogelijk activeren van client en indien nodig van eventuele partner en/of kinderen;
- Actief handelen naar aanleiding van signalen.
- Advies, instructie en voorlichting over huishoudelijk werk.

De ondersteuning moet worden verzorgd door medewerkers die beschikken over minimaal een MBO 2 diploma of OVDB-certificaat verzorgingshulp B of het diploma helpende OVDB (2 jaar).

OVDB = Opleiding Verzorgende en Dienstverlenende Beroepen

Perceel 4 Vervoer

Perceel 4 Vervoer

Segment

4.1 Vervoer

Vervoer heeft uitsluitend betrekking op (medisch) noodzakelijk vervoer van begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) zoals beschreven in de segmenten 1.3, 1.6 en 2.2.

(Medisch) noodzakelijk betekent dat geen vervoersvoorziening door de gemeente wordt toegekend indien de cliënt zelf in staat is om met behulp van eigen vervoer, zijn sociale netwerk, een openbaar vervoersvoorziening of een andere algemene of gemeentelijke vervoersvoorziening de locatie van de begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) te bereiken.

Het vervoer wordt verzorgd door of in opdracht van de aanbieder. De aanbieder zorgt ervoor dat de cliënt op tijd

4.2 Rolstoel vervoer

Rolstoel vervoer heeft uitsluitend betrekking op (medisch) noodzakelijk vervoer van begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) zoals beschreven in de segmenten 1.3, 1.6 en 2.2. (Medisch) noodzakelijk betekent dat geen vervoersvoorziening door de gemeente wordt toegekend indien de cliënt zelf in staat is om met behulp van eigen vervoer, zijn sociale netwerk, een openbaar vervoersvoorziening of een andere algemene of gemeentelijke vervoersvoorziening de locatie van de begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) te bereiken.

Het rolstoel vervoer wordt verzorgd door of in opdracht van de aanbieder. De aanbieder zorgt ervoor dat de cliënt op tijd wordt gehaald en gebracht en de rit gaat van deur tot deur, tenzij er

wordt gehaald en gebracht en de rit gaat van deur tot deur, tenzij er sprake is van groepsvervoer met een vaste opstapplaats. De cliënt wordt volgens afspraak opgehaald en is niet te lang onnodig onderweg. Over wijzigingen in het vervoer wordt de cliënt tijdig geïnformeerd. Aanbieder borgt de veiligheid van de cliënt tijdens het vervoer.

Een indicatie voor vervoer wordt alleen toegekend aan cliënten met extramurale begeleiding. Indien de cliënt tegelijk met begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) ook behandeling op grond van de Zorgverzekeringswet krijgt, en voor het vervoer van en naar de locatie van de begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) op grond van zijn zorgverzekering een reiskostenvergoeding ontvangt, dan wordt dit gelijk gesteld aan een oplossing in het eigen sociaal netwerk. Een aanbieder mag een cliënt die een beschikking krijgt/heeft gekregen voor begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) niet weigeren op grond van het feit dat voor de betreffende cliënt de inzet van dit product Vervoer noodzakelijk is.

Bij het bepalen van de reisafstand hanteert de gemeente het uitgangspunt is dat de begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) zo dicht mogelijk bij het woonadres van de cliënt plaatsvindt, zodat de vervoersbewegingen zo beperkt mogelijk blijven. Indien de cliënt kiest voor een locatie verder weg, dan zijn de (extra) kosten voor rekening van de cliënt. Het is niet toegestaan om extra kosten bij de cliënt in rekening te brengen voor vervoer van en naar de dichtstbijzijnde locatie.

De gemeente onderscheidt ten aanzien van de te hanteren tarieven 3 afstandsklassen voor vervoer:

1. 0 tot 5 kilometer enkele reis voor de cliënt;
2. 5 tot 10 kilometer enkele reis voor de cliënt;
3. 10 kilometer of meer enkele reis voor de cliënt.

Voor het segment vervoer gelden de volgende eisen:

1. Voor de uitvoering van vertrek- en ophaaltijden geldt de volgende marge: In geval van een opgegeven vertrek- en ophaaltijd geldt een maximale spreiding van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken tijd;
2. Bij het omrijden voor een combinatie mag de maximale reistijd 45 minuten duren voor een cliënt. De totale reistijd dient vooraf berekend te worden, zodat de cliënt op de afgesproken tijd arriveert;
3. Afstandsberekening, tussen woonadres en adres begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) is conform de kortste route ingevolge een digitale routeplanner.

Opleidings-eisen

De aanbieder is verantwoordelijk voor het borgen van veiligheid en betrouwbaarheid van het vervoer. Chauffeurs, al dan niet door middel van onderaanneming, die ingezet worden voor het vervoer dienen minimaal in het bezit te zijn van:

1. Een geldig rijbewijs passend bij het voertuig wat zij besturen;
2. Een geldig EHBO-certificaat;
3. Een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG).

sprake is van groepsvervoer, inclusief rolstoel, met een vaste opstapplaats. De cliënt wordt volgens afspraak opgehaald en is niet te lang onnodig onderweg. Over wijzigingen in het rolstoel vervoer wordt de cliënt tijdig geïnformeerd. Aanbieder borgt de veiligheid van de cliënt tijdens het rolstoel vervoer.

Een indicatie voor rolstoel vervoer wordt alleen toegekend aan cliënten met extramurale begeleiding. Indien de cliënt tegelijk met begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) ook behandeling op grond van de Zorgverzekeringswet krijgt, en voor het vervoer van en naar de locatie van de begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) op grond van zijn zorgverzekering een reiskostenvergoeding ontvangt, dan wordt dit gelijk gesteld aan een oplossing in het eigen sociaal netwerk.

Een aanbieder mag een cliënt die een beschikking krijgt/heeft gekregen voor begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) niet weigeren op grond van het feit dat voor de betreffende cliënt de inzet van dit product rolstoel vervoer noodzakelijk is.

Bij het bepalen van de reisafstand hanteert de gemeente het uitgangspunt is dat de begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) zo dicht mogelijk bij het woonadres van de cliënt plaatsvindt, zodat de vervoersbewegingen zo beperkt mogelijk blijven. Indien de cliënt kiest voor een locatie verder weg, dan zijn de (extra) kosten voor rekening van de cliënt. Het is niet toegestaan om extra kosten bij de cliënt in rekening te brengen voor rolstoel vervoer van en naar de dichtstbijzijnde locatie.

De gemeente onderscheidt ten aanzien van de te hanteren tarieven 3 afstandsklassen voor rolstoel vervoer:

1. 0 tot 5 kilometer enkele reis voor de cliënt;
2. 5 tot 10 kilometer enkele reis voor de cliënt;
3. 10 kilometer of meer enkele reis voor de cliënt.

Voor het segment rolstoel vervoer gelden de volgende eisen:

1. Vervoer van rolstoelgebruikers dient plaats te vinden conform de code VVR (Code Verantwoord Vervoer Rolstoel-inzittenden);
2. Voor de uitvoering van vertrek- en ophaaltijden geldt de volgende marge: In geval van een opgegeven vertrek- en ophaaltijd geldt een maximale spreiding van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken tijd;
3. Bij het omrijden voor een combinatie mag de maximale reistijd 45 minuten duren voor een cliënt. De totale reistijd dient vooraf berekend te worden, zodat de cliënt op de afgesproken tijd arriveert;
4. Afstandsberekening, tussen woonadres en adres begeleiding in groepsverband (Dagbesteding) is conform de kortste route ingevolge een digitale routeplanner.

De aanbieder is verantwoordelijk voor het borgen van veiligheid en betrouwbaarheid van het rolstoel vervoer. Chauffeurs, al dan niet door middel van onderaanneming, die ingezet worden voor het vervoer dienen minimaal in het bezit te zijn van:

1. Een geldig rijbewijs passend bij het voertuig wat zij besturen;
2. Een geldig EHBO-certificaat;
3. Een geldige verklaring omtrent gedrag (VOG);
4. Een geldig certificaat voor levensreddend handelen en reanimatie.

Verder dient de chauffeur:

1. Te voldoen aan de wettelijke eisen die worden gesteld aan personenvervoer;
2. Heeft kennis van en ervaring met het bedienen van hulpmiddelen, zoals een (elektrische) rolstoel;
3. Beheerst zit- en tiltechnieken ten behoeve van cliënten met een fysieke beperking.