Gemeente Deurne

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van de gemeente Deurne

Nr. 525505

12 november

2026

Nadere Regels maatschappelijke ondersteuning Deurne 2026

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Deurne;

In aanmerking nemend dat de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Deurne 2020 het college in verschillende artikelen de bevoegdheid geeft-, en gedeeltelijk ook aan het college opdraagt, om nadere regels te stellen;

besluit:

Vast te stellen Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Deurne 2026.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze regels wordt verstaan onder;
   a. *begeleiding*: activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven (artikel 1.1.1 Wmo 2015);
   b. *bijdrage*: bijdrage als bedoeld in de artikelen 2.1.4 en 2.1.4a Wmo 2015;
   c. *diensten*: maatwerkvoorziening niet zijnde hulpmiddelen of woning-aanpassingen;
   d. *dienstverlener*: de zorgverlener die ingevolge een pgb diensten verleent aan een cliënt;
   e. *HO*: huishoudelijke ondersteuning;
   f. *kortdurend verblijf*: de noodzakelijke ontlasting van de persoon die gebruikelijke zorg of mantelzorg verleent aan een persoon met een beperking aangewezen op permanent toezicht en / of 24 uur per dag zorg in de nabijheid middels het laten verblijven van mensen met een beperking buitenshuis, tot een maximum van 52 etmalen op jaarbasis;
   g. *pgb*: persoonsgebonden budget (artikel 1.1.1 Wmo 2015);
   h. *verordening*: de Verordening maatschappelijke ondersteuning Deurne 2020;
   i. *wet*: Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
   j. *zorg in natura*: maatwerkvoorziening die wordt verstrekt door het college. De voorziening bestaat uit goederen of diensten;
   k. *zorgverlener*: medewerker die onder de verantwoordelijkheid van een aanbieder of dienstverlener de ondersteuning verleent.

2. Alle begrippen die in deze nadere regels worden gebruikt en die niet nader zijn omschreven in het eerste lid hebben dezelfde betekenis als de begrippen in de verordening, de wet en /of de Algemene wet bestuursrecht.
3. Alle bedragen die in onderhavige nadere regels worden genoemd zijn netto bedragen inclusief BTW, tenzij anders vermeld.

Hoofdstuk 2 Maatwerkvoorzieningen

Artikel 2 Maatwerkvoorziening HO

1. Bij de toekenning van HO is het vertrekpunt van artikel 4.2 eerste lid, van de verordening, welk niveau van schoon cliënt gewoon is. Het is immers de bedoeling de beperkingen van cliënt te compenseren, niet om een objectieve standaard te hanteren voor elke situatie. Daarom wordt in eerste instantie met de cliënt overlegd wat er volgens cliënt nodig is om de woning schoon en leefbaar te houden. Het resultaat van dit gesprek wordt vastgelegd in de beschikking.
2. Als het gesprek, als bedoeld in het eerste lid, niet leidt tot een door cliënt en Wmo-consulent gedeeld beeld over de omvang van de ingezette HO, of cliënt een bovengemiddeld niveau van schoon is gewend, dan wordt HO toegekend volgens het actuele en door de gemeente gehanteerde landelijke Normenkader Huishoudelijke ondersteuning van bureau HHM. Volgens dit normenkader is een huis schoon en leefbaar als het normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen. Schoon staat voor: een basishygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen. Leefbaar staat daarbij voor: opgeruimd en functioneel. In bijlage 1 zijn de begrippen schoon en leefbaar nader uitgewerkt.
3. De huishoudelijke activiteiten in het kader van een maatwerkvoorziening HO worden uitgevoerd in de leefvertrekken van het woonhuis die wekelijks worden gebruikt (inclusief aangrenzende hal, trap of overloop). Het betreft meestal de woonkamer, slaapvertrekken, keuken en de sanitaire ruimtes. Het schoonmaken van de buitenruimte bij het huis (ramen, tuin, balkon, etc.) maakt geen onderdeel uit van de ondersteuning bij het huishouden.

4. Voor vervuiling in verband met de aanwezigheid van huisdieren wordt geen extra tijd toegekend. De verzorging van huisdieren en de hiermee gepaard gaande extra vervuiling is de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. De aanwezigheid van hulphonden kan wel leiden tot meer inzet.
5. Extra inzet vanwege een zware allergie, COPD of een andere luchtwegaandoening wordt geweigerd, als de noodzaak voor extra inzet kan worden weggenomen door de woning te saneren.
6. Voor het strijken van kleding wordt geen tijd geïndiceerd. Strijkvrije kleding wordt gezien als een algemeen gebruikelijke voorziening.

Artikel 3 pgb voor HO

Een pgb voor HO wordt vastgesteld door de omvang van de maatwerkvoorziening (in uren) te vermenigvuldigen met het voor de ondersteuning geldende pgb-tarief.

Artikel 4 Maatwerkvoorziening primaire levensbehoeften

1. De maatwerkvoorziening primaire levensbehoeften kan bestaan uit;
   a. het middels het doen van boodschappen voorzien van de dagelijks benodigde hoeveelheid voedsel voor maaltijden en andere momenten waarop iets genuttigd wordt, evenals toiletartikelen en schoonmaakartikelen; en
   b. de noodzakelijke bereiding van maaltijden.

2. Het gebruik maken van boodschappenservices is voorliggend en algemeen gebruikelijk.

Artikel 5 Maatwerkvoorziening begeleiding

1. Begeleiding individueel wordt toegekend in tijd per week, per maand of per beschikkingsperiode. Bij het bepalen van de aard en omvang van de begeleidingsinzet wordt gebruik gemaakt van het Normenkader begeleiding Peelgemeenten, opgenomen als bijlage 2.
2. Begeleiding groep wordt toegekend in dagdelen per week. Bij het bepalen van
3. De aard en omvang van de begeleidingsinzet wordt gebruik gemaakt van het Normenkader begeleiding Peelgemeenten, opgenomen als bijlage 2.
4. Voor het vervoer van en naar de dagbesteding/ begeleiding groep geldt het volgende;
   a. Indien de cliënt niet op eigen kracht of met gebruikelijke hulp dan wel via de inzet van het sociaal netwerk in staat is om de dagbestedingslocatie te bereiken, is het college verantwoordelijk voor het vervoer van en naar de dagbesteding.
   b. In geval van zorg in natura organiseert de aanbieder dan het vervoer. Dit betekent dat de cliënt dan niet gerechtigd is tot inzet van een door het college toegekend Wmo-collectief vraagafhankelijk vervoer (cvv) als vervoermiddel van en naar de dagbesteding.

Artikel 6 Maatwerkvoorziening kortdurend verblijf

1. De maatwerkvoorziening kortdurend verblijf omvat het feitelijk verblijf elders. Het gaat om logeren met faciliteiten direct daaraan gerelateerd, te weten: bed, voeding en zelfverzorgingsmogelijkheden.
2. Kortdurend verblijf wordt toegekend als er bij de cliënt sprake is van een noodzaak tot permanent toezicht en/ of 24 uur per dag toezicht in de nabijheid gericht op;
   a. het bieden van fysieke zorg, zodat tijdig ingegrepen kan worden bij bijvoorbeeld valgevaar, of complicaties bij een ziekte; en/ of
   b. het verlenen van zorg op ongeregelde en/ of frequente tijden, omdat de cliënt zelf niet (meer) in staat is om hulp in te roepen; en/ of
   c. het preventief ingrijpen bij gedragsproblemen (voorkomen van escalatie en gevaar).

3. Gelet op het bepaalde in lid 2 behelst kortdurend verblijf geen integraal pakket van voorzieningen. Eventuele noodzakelijke aanvullende voorzieningen (behandeling, verpleging, verzorging en begeleiding) die nodig zijn tijdens het verblijf moeten apart worden geïndiceerd. De aanbieder of dienstverlener hoeft deze inzet niet zelf te kunnen plegen, maar dient in ieder geval daartoe de faciliteiten te bieden.
4. Vervoer van en naar de locatie maakt geen onderdeel uit van de voorziening.
5. Kortdurend verblijf is in omvang beperkt tot maximaal 52 etmalen (aaneengesloten periode van 24 uur) per jaar.

Hoofdstuk 3 Kwaliteit

Artikel 7 Huishoudelijke ondersteuning zorg in natura

Ingevolge artikel 9.1, tweede lid, van de verordening worden de navolgende kwaliteitseisen gesteld aan de aanbieder HO en de zorgverlener in het bijzonder:

a. Aanbieder hanteert de CAO voor Thuiszorg (VVT);

b. Aanbieder draagt zorgt voor naleving van de Arbeidsomstandighedenwet en de hierop gebaseerde (lagere) wet- en regelgeving;
c. Aanbieder zet hulpen in die opgeleid en/of gedegen getraind zijn via een (interne) basisopleiding schoonmaak, afgesloten met certificaat of diploma, of hulpen die aantoonbaar beschikken over vergelijkbare kennis en competenties.
d. De (interne) training/instructie voorziet minimaal in kennis over gebruik van producten en materialen en over efficiënt en ergonomisch schoonmaken, zodat een woning schoon en leefbaar blijft.
e. Aanbieder zet hulpen in met een basis beheersing van de Nederlandse taal, zodat (eenvoudige) instructies vanuit de cliënt over (hoe te) poetsen begrepen en uitgevoerd kunnen worden, en er communicatie tussen cliënt en huishoudelijke hulp mogelijk is. Wanneer cliënt en gemeente vooraf akkoord zijn, dan kan een anderstalige hulp worden ingezet.
f. De hulp heeft respect voor de geloofsovertuiging en/of leefwijze van de cliënt;
g. De hulp gaat discreet om met informatie die van de cliënt afkomstig is;
h. De hulp is in staat om wijzigingen in de situatie van de cliënt op te merken, waaronder mede begrepen relevante wijzigingen in de situatie van het netwerk van de cliënt en indien noodzakelijk adequate vervolgacties te initiëren;
i. Aanbieder beschikt over een vastgelegde klachtenregeling ter afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van aanbieder jegens een cliënt.

Artikel 8 Begeleiding zorg in natura

Ingevolge artikel 9.1, tweede lid, van de verordening wordt een voorziening in elk geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt. Dit betekent o.a. dat de aanbieder de maatwerkvoorziening begeleiding;
a. uitvoert in overeenstemming met de op de aanbieder rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard waaronder begrepen het “Model basisset kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers”;
b. uitvoert met inzet van deskundige beroepskrachten, waaronder wordt verstaan dat de begeleiders voldoen aan de kwalificaties behorend bij het ingezette begeleidingsproduct;
c. afstemt op de reële behoefte van cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die cliënt ontvangt;
d. Beschikt over een door de gemeente bij inkoop geaccepteerd kwaliteitskeurmerk.
e. Beschikt over een vastgelegde klachtenregeling ter afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van aanbieder jegens een cliënt.

Artikel 9 Kortdurend verblijf zorg in natura

De aanbieder zorgt voor een goede kwaliteit van voorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten daaronder begrepen, door:
a. De opdracht uit te voeren in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard waaronder begrepen het “Model basisset kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers”;
b. de voorziening veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht te verstrekken;
c. het afstemmen van voorzieningen op de persoonlijke situatie en reële behoefte van de cliënt;
d. het afstemmen van voorzieningen op andere vormen van zorg;
e. de maatwerkvoorziening uit te voeren in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard, zoals geldend in de branche;
f. het treffen van een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van aanbieder jegens een cliënt.

Artikel 10 Kwaliteitseisen pgb professioneel begeleiding

Voor professionele dienstverleners die begeleiding bieden, gelden de kwaliteitseisen, zoals die zijn uitgewerkt in het document Kwaliteitseisen pgb begeleiding professioneel november 2024, opgenomen als bijlage 3 bij deze nadere regels.

Hoofdstuk 4 Overige en slotbepalingen

Artikel 11 Jaarlijkse waardering mantelzorgers

1. Het college bepaalt ieder kalenderjaar waaruit de jaarlijkse blijk van waardering voor mantelzorgers in de gemeente bestaat.
2. Het college kan, bij het nemen van het besluit zoals genoemd in lid 1, advies vragen aan ingezeten van de gemeente onder wie cliënten of hun vertegenwoordigers en mantelzorgers van cliënten.

Artikel 12 Hardheidsclausule
Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van de cliënt afwijken van de bepalingen van deze regels, indien toepassing daarvan tot onbillijkheden van overwegende aard leidt.

Artikel 13 Intrekking oude Nadere Regels en overgangsrecht
1. De Nadere Regels maatschappelijke ondersteuning **Deurne** 2020 worden ingetrokken per datum inwerkingtreding onderhavige Nadere Regels.
2. Besluiten, genomen krachtens de eerdere Nadere Regels maatschappelijke ondersteuning **Deurne** 2020 en die gelden op het moment van inwerkingtreding van deze Nadere Regels maatschappelijke ondersteuning blijven van kracht tot aan het moment dat zij van rechtswege vervallen, worden ingetrokken of beëindigd.
3. Op een aanhangig bezwaar- of beroepschrift tegen een besluit dat is genomen voor de inwerkingtreding van deze Nadere Regels, wordt beslist met inachtneming van het bepaalde in de onderhavige Nadere Regels .

Artikel 14 Inwerkingtreding
Deze Nadere Regels treden in werking met ingang van 1 november 2026.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Deurne van 3 november 2026.

College van burgemeester en wethouders van Deurne,

Bijlage 1: Beoordelingskader “schoon en leefbaar huis”

Wat is schoon, wat is leefbaar?

In het Normenkader huishoudelijke ondersteuning van bureau HHM is aangegeven welke activiteiten in welke frequentie nodig zijn om een woning schoon en leefbaar te houden. Het normenkader definieert schoon en leefbaar als volgt: Schoon staat voor: een basishygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico’s van bewoners worden voorkomen. Leefbaar staat daarbij voor: opgeruimd en functioneel. Wat geldt als schoon en leefbaar wordt echter niet nader geconcretiseerd. Onder omstandigheden kan het nodig zijn om de cliënt of met de aanbieder het gesprek te voeren over de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden. Hiervoor is het nodig om te beschikken over een objectieve maatstaf, die het begrip ‘schoon en leefbaar’ concretiseert, die meetbaar en dus ook controleerbaar is.

De norm “schoon”

Wanneer is een huis schoon? Hoe beoordeel je dat? Schoon is het tegenoverstelde van vuil. Beoordelen of een huis schoon is betekent controleren of en in welke mate sprake is van vervuiling. Van vervuiling is sprake indien in een bepaalde mate stof, vlekken, tastvlekken en aanslag aanwezig zijn op de in het huis aanwezige elementen (delen of onderdelen van de inventaris). Een dergelijke constatering leidt tot een fout. De optelsom van het aantal afzonderlijke fouten maakt vervolgens de beoordeling als geheel. Sommige elementen moeten stof- en / of vlekvrij zijn. Er zijn ook elementen waarbij enige lichte verontreiniging aanwezig mag zijn. Zie daartoe de beschrijving van de afzonderlijke elementen.

Beoordelen of een element schoon of vuil is, is een momentopname. Dat geldt ook voor het schoonmaken zelf: hetgeen vandaag wordt schoongemaakt blijft niet schoon. Dit betekent dat bij een controle rekening wordt gehouden met zogenaamde hervervuiling: vervuiling van een eerder schoongemaakt element.

Concreet betekent dit dat een beoordeling van het schoonmaakwerk plaatsvindt met inachtneming van het gegeven dat dagelijks vuil een gegeven is en onderscheiden moet worden van cumulatief vuil (ophoping van dagelijks vuil). Controleren en beoordelen vereist dus meer dan de enkele constatering vuil of schoon.

Navolgend een toelichting op de beoordeling van de elementen in alfabetische volgorde.

Het gaat om de beschrijving van het vereiste schoonmaakniveau direct na schoonmaak, dus zonder de invloed van hervervuiling.

- *Afvalbak/prullenbak: De afvalbak moet leeg zijn gemaakt. De binnenkant behoeft niet vlekvrij te zijn, maar mag geen aangekoekt vuil vertonen. Dit geldt ook voor de binnenkant van een eventueel aanwezig deksel. Indien de afvalbak van een kunststof binnenzak is voorzien, geldt het voorgaande voor de kunststof binnenzak. De buitenkant van een eventueel aanwezige deksel moet stof en vlekvrij zijn. Op de buitenkant van de afvalbak mogen een paar spetten zitten.*
- *Armatuur/bureaulamp: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Asbak: De asbak moet leeg zijn gemaakt en moet vrij zijn van teer- en nicotinevlekken. De buitenkant van de asbak moet stof- en vlekvrij zijn.*
- *Binnenzijde van een bad: Indien een bad aan de binnenzijde is vervuild met huidvetten en/of kalkzeepresten, wordt dit zichtbaar gemaakt door stromend water langs het bad-oppervlak te laten lopen. Bij een bad dat is schoongemaakt, loopt het water als een film langs de wand naar het afvoerpunt. Bij een bad dat niet juist is schoongemaakt, loopt het water parelend in gebroken straaltjes langs de wand naar beneden.*
- *Binnenzijde van dichte kasten: De binnenzijde van dichte kasten wordt niet gecontroleerd nu de binnenzijde van kasten de verantwoordelijkheid van mensen zelf is. Het controleren van kasten aan de binnenzijde raakt ook de privacy van mensen. Uitzondering hierop betreft de keukenkasten waaronder begrepen de koelkast.*
- *Buitenzijde van een bad: Moet stof- en vlekvrij zijn.*
- *Bad-garnituur: Moet stof- en vlekvrij zijn.*
- *Bed: Ombouw moet stof- en vlekvrij zijn.*
- *Borstelhouder: Moet stof- en vlekvrij zijn.*
- *Bureau: Het bovenblad van het bureau en de handgrepen van de laden moeten stof- en vlekvrij zijn.*
- *Computer en randapparatuur: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Deuren/deurposten: Op deuren en deurposten mogen geen vlekken en stof aanwezig zijn. Schopstrepen van schoenen moeten niet als fout worden aangemerkt. Bij de deuren vooral letten op het gebied rond de deurknop.*
- *Doorspoelinstallatie: De met de hand te bedienen drukker of trekker van de doorspoelinstallatie, een laag geplaatste stortbak en de aansluiting van de valpijp op de toiletpot of het urinoir, moeten*

stof- en vlekvrij zijn. De rest van de installatie, zoals een hoog geplaatste stortbak, moet er verzorgd uitzien; een vlekje of licht stof mag aanwezig zijn.

- *Douche: De douche wordt voor de beoordeling verdeeld in drie elementen, te weten: de doucheinstallatie, de douche-/natte vloer inclusief afvoerputje en de douchewand. Voor alle drie elementen geldt dat ze stof- en vlekvrij moeten zijn. Het afvoerputje moet vrij van haren en dergelijke zijn. Indien een douche aan de binnenzijde is vervuild met huidvetten en/of kalkzeepresten wordt dit zichtbaar gemaakt door stromend water langs de douchewand te laten lopen; Bij een douche die is schoongemaakt, loopt het water als een film langs de wand naar het afvoerpunt. Bij een douche die niet juist is schoongemaakt, loopt het water parelend in gebroken straaltjes langs de wand naar beneden.*
- *Gordijnen/vitrages: Gordijnen/vitrages dienen stof- en vlekvrij te zijn.*
- *Gordijnrail: Licht stof is toelaatbaar.*
- *Kabelgoten: Licht stof is toelaatbaar.*
- *Kapstok: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Kast: Deuren en handgrepen dienen stof- en vlekvrij te zijn. Lichte stof is toelaatbaar op bovenzijde kast.*
- *Keukenblok (inclusief tegelwand, kookplaat en spoelbak): Moet stof- en vlekvrij zijn.*
- *Keukenkastjes: Op de bovenzijde mag licht stof aanwezig zijn. Deuren en handgrepen dienen stof- en vlekvrij te zijn. De binnenkant van de keukenkasten behoeft niet vlekvrij te zijn maar mag geen aangekoekt vuil vertonen.*
- *Keukenapparatuur: Buitenkant: Op de bovenzijde mag licht stof aanwezig zijn. Buitenkant behoeft niet vlekvrij te zijn maar dient wel vrij te zijn van aangekoekt vuil. Binnenzijde moet stofvrij zijn maar behoeft niet vlekvrij te zijn. Wel dient binnenzijde vrij te zijn van aangekoekt vuil.*
- *Lamellen: Zie raamdecoratie.*
- *Leidingen en buizen: Op horizontale leidingen is licht stof toelaatbaar.*
- *Leuningen: Leuningen moeten stof- en vlekvrij zijn.*
- *Luchtroosters: Moeten vlekvrij zijn. Lichte stof is toegelaten.*
- *Planchet: Moet stof- en vlekvrij zijn.*
- *Plafondrooster: Moet vlekvrij zijn. Licht stof is toegelaten.*
- *Plinten: Op plinten mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Printer: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Prullenbak/pedaalemmer: De prullenbak moet leeg zijn gemaakt. De binnenkant behoeft niet vlekvrij te zijn, maar mag geen aangekoekt vuil vertonen. Dit geldt ook voor de binnenkant van een eventueel aanwezig deksel. Indien de prullenbak van een kunststof binnenzak is voorzien, geldt het voorgaande voor de kunststof binnenzak. De buitenkant van een eventueel aanwezige deksel moet stof- en vlekvrij zijn. Op de buitenkant van de prullenbak mogen een paar spetten zitten.*
- *Raamdecoratie: Licht stof mag aanwezig zijn.*
- *Ramen binnenzijde: Op kozijnen mag licht stof aanwezig zijn. De ramen zelf dienen vlekvrij te zijn.*
- *Radiatoren: Op de bovenzijde mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Richel/rand/kabelgoot: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Schilderijen en (foto-) lijsten: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Schakelaars en wandcontactdozen: Moeten stof- en vlekvrij zijn.*
- *Schappen: Mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Spiegel: Moet stof- en vlekvrij zijn.*
- *Spinrag: Spinrag mag niet aanwezig zijn.*
- *Stoel/bank/kruk: Mag hier en daar een vlekje en licht stof aanwezig zijn.*
- *Tafel/bijzettafeltje: Bovenzijde moet stof- en vlekvrij zijn. Op de poten mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Tegelwand keuken (los van keukenblok): Moet stof- en vlekvrij zijn.*
- *Telefoon: Op de telefoon mogen geen vlekken of stof aanwezig zijn. Let bij telefoons vooral op het hoor- en spreekgedeelte van de hoorn.*
- *Televisie, (andere) monitoren, radio en boxen: Licht stof mag aanwezig zijn.*
- *Toetsenbord: Hierop mag licht stof aanwezig zijn.*
- *Toiletpot: De binnenkant van de toiletpot moet vlekvrij zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn. De buitenkant van de toiletpot moet stof- en vlekvrij zijn. Er moet vooral worden gelet op plaatsen waar de wc-bril op de toiletpot is bevestigd, waar de afvoerbuis de toiletpot verlaat en op de voet van de toiletpot met de bevestigingsbouten.*
- *Toiletrolhouder: Moet stof- en vlekvrij zijn.*
- *Trappen: Moeten stof- en vlekvrij zijn.*
- *Uitstortgootsteen: De binnenkant van de gootsteen moet vlekvrij zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn. De buitenkant van de gootsteen moet stof- en vlekvrij zijn.*
- *Urinoir: De binnenkant van het urinoir moet vlekvrij zijn. Kalkaanslag mag niet aanwezig zijn. De buitenkant van het urinoir moet stof- en vlekvrij zijn.*

– *Vensterbanken: Op de vensterbank mag licht stof aanwezig zijn.*
– *Vloeren in sanitaire ruimten: De vloeren moeten stof- en vlekvrij zijn. Bij betegelde vloeren mag lichte randaanslag op de scheiding wand/vloer aanwezig zijn.*
– *Vloeren in andere ruimten: Vlakke vloeren moeten stof- en vlekvrij zijn. Grof vuil mag niet op de grond voorkomen. Hier en daar mag een vlekje op de vloer aanwezig zijn. Vloerbedekking van textiel moet vrij zijn van zichtbaar los vuil.*
– *Wandcontactdozen: Buitenzijde moet stof- en vlekvrij zijn.*
– *Wastafel: De wastafel moet stof- en vlekvrij zijn. Ook de kranen moeten vlekvrij zijn. Op het afdekplaatje van de afvoer mogen geen haren en dergelijke voorkomen. Indien een wastafel aan de binnenzijde is vervuild met huidvetten en/of kalkzeepresten wordt dit zichtbaar gemaakt door stromend water langs de wand te laten lopen; Bij een wastafel die is schoongemaakt, loopt het water als een film langs de wand naar het afvoerpunt.*

  Bij een wastafel die niet juist is schoongemaakt, loopt het water parelend in gebroken straaltjes langs de wand naar beneden.
– *wc-bril: De wc-bril, zowel de onder- als bovenzijde, moet stof- en vlekvrij zijn. Vooral scharnierpunten en bevestigingspunten moeten goed worden bekeken.*

Indien zich in een woning een element bevindt dat niet is beschreven in bovengenoemde lijst, is het uitgangspunt dat het element, zoveel als mogelijk, op een gelijke wijze wordt beoordeeld als een enigszins vergelijkbaar element dat wel wordt benoemd in de lijst dan wel dat beoordeling plaatsvindt conform de redelijkheid en billijkheid.

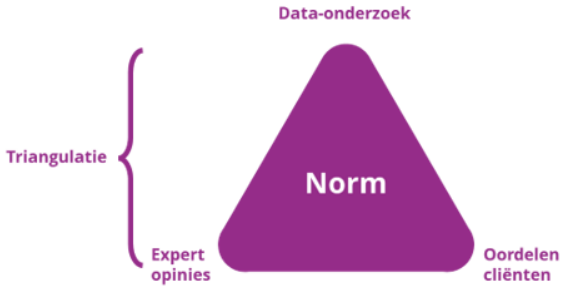
Bijlage 2: Normenkader begeleiding Peelgemeenten

1 Algemeen
1.1 Inleiding
Dit normenkader is ontwikkeld om gemeenten te helpen bij het bepalen van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en het afwegen en onderbouwen van de aard en omvang van indicaties voor Wmo-begeleiding.

Het Normenkader Begeleiding is als versie 1.0 in 2022 uitgewerkt op basis van voorgaande ontwikkel- en implementatie-trajecten door bureau HHM (Normenkader Begeleiding) en Factum Advies (FAQT-V) met en voor meerdere gemeenten. In de jaren 2022 - 2024 hebben beide bureaus het normenkader samen doorontwikkeld tot versie 2.0 van het Normenkader Begeleiding. In het separate Ontwikkelverslag Normenkader Begeleiding 2.0 (bureau HHM, Factum Advies, 2024) is de ontwikkelhistorie en validatie van het normenkader beschreven.

In geschillen rondom de Hulp bij het huishouden heeft de Centrale Raad van Beroep (CRvB) aangegeven dat gemeenten voor de onderbouwing van indicaties gebruik mogen maken van een normenkader, mits dit normenkader tot stand is gekomen op basis van objectief, deskundig en onafhankelijk uitgevoerd onderzoek[1].

Een goed onderzocht normenkader leunt daarbij op drie pijlers (triangulatie):
- data-onderzoek in de praktijk
- de oordelen van cliënten
- expertopinies



In het Ontwikkelverslag Normenkader Begeleiding 2.0 beschrijven wij hoe we vorm en invulling hebben gegeven aan deze drie pijlers bij de uitwerking van het Normenkader Begeleiding 2.0.

In deze handleiding de uitwerking: hoe kan het Normenkader Begeleiding worden toegepast door gemeentelijk consulenten.

1.2 Doel Normenkader Begeleiding
Veel inwoners van de gemeente regelen alleen of samen met anderen de vraagstukken die zij tegenkomen in hun leven. Een deel van de inwoners heeft hierbij tijdelijk of langdurend ondersteuning nodig, bijvoorbeeld in de vorm van Wmo-begeleiding: individuele begeleiding en/of dagbesteding.

De **Wmo 2015** kent als hoofddoel: Inwoners van de gemeente zo nodig ondersteuning bieden ten aanzien van zelfredzaamheid en participatie.

Als een cliënt[2] om ondersteuning vraagt, doet de gemeente hier onderzoek naar. De gemeente onderzoekt de gehele ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Bepaalt daarna wat de mogelijkheden zijn om hierin te voorzien vanuit eigen kracht, het netwerk en overige voorliggende voorzieningen. Om tot slot te bepalen welke maatwerkvoorziening hierop aanvullend nodig is. Deze maatwerkvoorziening (ondersteuning op maat van het individu) wordt vastgelegd in een beschikking ofwel een indicatie. De cliënt ‘verzilvert’ de indicatie vervolgens ‘in natura’ en/of met een persoonsgebonden budget (pgb).

1) ECLI:NL:CRVB:2016:1402
2) Op grond van de woordkeuze in de Wmo 2015 gebruiken we het woord ‘cliënt’ en niet ‘inwoner’.

De **cliënt** wil daarbij weten "wat ga ik nu krijgen en waarom krijg ik dit?", de gemeente moet dit ook inzichtelijk maken.

De **Wmo-consulent**[3] van de gemeente heeft behoefte aan een kader om transparant en zo objectief mogelijk te kunnen bepalen welke ondersteuning de cliënt nodig heeft, binnen de lokale en wettelijke kaders.
De **aanbieder** wil weten welke inzet van ondersteuning van hen wordt verwacht.

Met dit normenkader helpen we de Wmo-consulent om diens professionele afweging - nog meer - transparant, afgewogen en eenduidig te maken. In de indicatie wordt de aard, omvang en duur van de te bieden ondersteuning vastgelegd, in overeen-stemming met het juridisch kader zoals bepaald door de CRvB. Het is aan de gemeente om te bepalen hoe zij dit normen¬kader willen implementeren in hun eigen werkprocessen. Dit vraagt om situationeel maatwerk. Dit normenkader is algemeen van karakter en is daarmee voor alle gemeenten bedoeld.

N.B.: het indiceren van Wmo-begeleiding is geen 'harde wetenschap' met vaste uitkomsten op basis van harde 'rekenregels'. Het indiceren van begeleiding vraagt om een professionele afweging, op basis van veel elementen, met als doel onder¬steuning op maat te bieden voor de inwoner. Dit normenkader helpt dit transparant en afgewogen te doen, maar vereist wel een basisdeskundigheid van de Wmo-consulent om het te kunnen gebruiken.

N.B.: in het normenkader volgen we de lijn van het algemene werkproces van Wmo-indicatiestelling met als focus de aard, omvang en duur van de te indiceren ondersteuning. We beschrijven daarom niet het gehele werkproces in al zijn facetten.
Dit bevat meer stappen en elementen, zoals het wijzen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning, het kunnen kiezen tussen zorg in natura of pgb, hoe wordt omgegaan met het vastleggen van gegevens, de mogelijkheid van het aanreiken van een persoonlijk plan, de mogelijkheid tot het maken van bezwaar en dergelijke.

1.3 Disclaimer

Bureau HHM en Factum Advies spannen zich in om dit Normenkader Begeleiding juridisch houdbaar te laten zijn in geval van bezwaar en beroep. Wij kunnen succes bij juridische toetsing echter niet garanderen en aanvaarden geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die hierdoor kan ontstaan.

Wij bevelen sterk aan om – voordat men met het normenkader gaat werken - een training te volgen over het werken met het Normenkader Begeleiding zodat het normenkader wordt gebruikt zoals het is bedoeld.

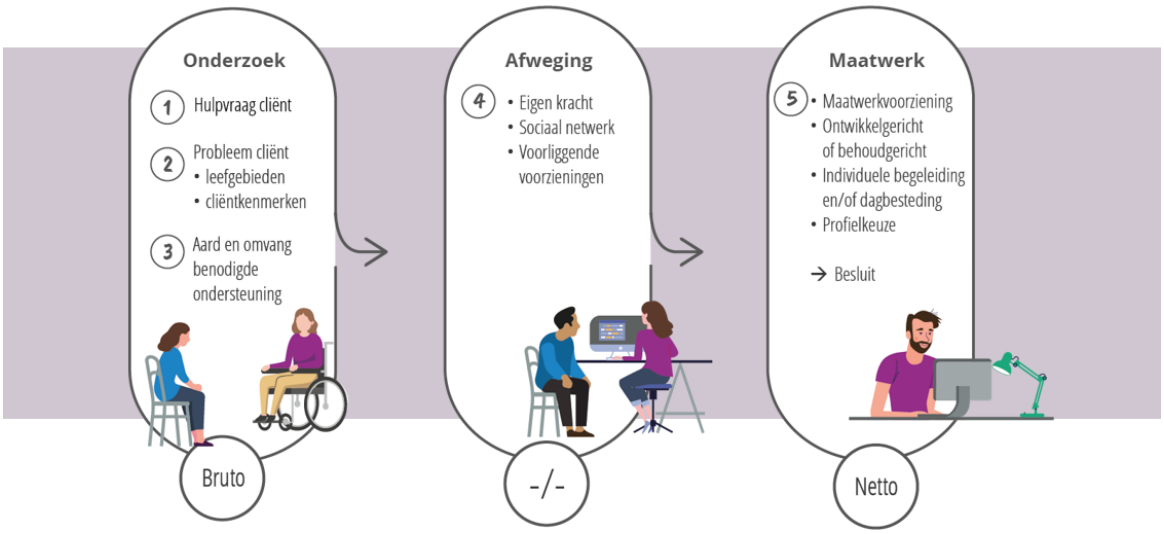
1.4 Leeswijzer

Na de algemene inleiding in hoofdstuk 1, schetsen we in hoofdstuk 2 het proces van indicatiestelling voor begeleiding.
In hoofdstuk 3 beschrijven we de start van het proces van indicatiestelling: het integrale onderzoek en het beschrijven van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt (stappen 1, 2 en 3, conform de CRvB-uitspraak).
In hoofdstuk 4 beschrijven we stap 4 (conform de CRvB-uitspraak) van het proces, het onderzoeken van de eigen mogelijkheden van cliënt en netwerk en overige voorliggende oplossingen.
In hoofdstuk 5 beschrijven we de afsluitende stap 5 (conform de CRvB-uitspraak) van het proces: het vertalen van de nog in te vullen ondersteuningsbehoefte van de cliënt naar een Wmo-maatwerkvoorziening.

2 Proces indicatiestelling

De Centrale Raad van Beroep heeft in een uitspraak[4] vastgelegd welke vijf stappen een gemeente moet doorlopen om op een zorgvuldige wijze tot een besluit te komen. Het proces om te komen tot een indicatie voor begeleiding hebben wij uitgewerkt in deze vijf stappen, zie figuur 1.

3) Voor deze functie worden verschillende namen gebruikt. Voor 'Wmo-consulent' mag hier ook worden gelezen Wmo-klantmanager, toegangsmedewerker, etc.
4) ECLI:NL:CRVB:2018:819



Figuur 1. Proces besluitvorming Wmo-begeleiding

Stap 1. Wat is de hulpvraag van de cliënt?
De cliënt meldt zich met een hulpvraag. De Wmo-consulent start het onderzoek en gaat met de cliënt in gesprek.
De cliënt heeft recht op onafhankelijke cliëntondersteuning en kan een persoonlijk plan uiterlijk binnen 7 dagen indienen.

Stap 2. Wat is het probleem?
Tijdens het onderzoek bevraagt de Wmo-consulent de cliënt, gerelateerd aan het gebruik van het Normenkader Begeleiding, op drie aspecten:
- de problematiek bij de participatie en zelfredzaamheid (aandoeningen, stoornissen en beperkingen) van de cliënt;
- inventarisatie van de aard en omvang van de ondersteuningsbehoefte per leefgebied;
- inventarisatie van overige cliëntkenmerken.

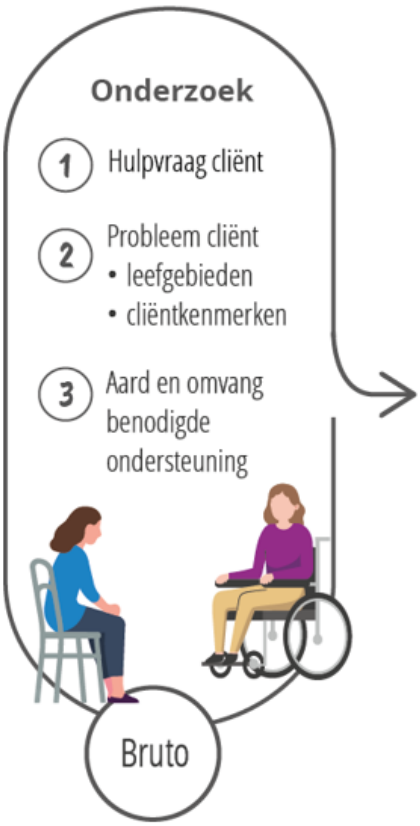
Stap 3. Welke ondersteuning is naar aard en omvang nodig?
Vaststellen aard en omvang van de bruto ondersteuningsbehoefte van de cliënt bij participatie en/of zelfredzaamheid.

Stap 4. Afweging voorliggende oplossingen?
Vervolgens weegt de Wmo-consulent af welke andere oplossingen dan wel voorliggende oplossingen beschikbaar zijn voor de cliënt om tot oplossingen te komen voor diens ondersteuningsbehoefte:
- onderzoek oplossingen door eigen kracht en/of netwerk;
- onderzoek overige voorliggende voorzieningen[5].

Stap 5. Maatwerkvoorziening?
Tot slot komt de Wmo-consulent in drie substappen tot de voor de cliënt benodigde maatwerkondersteuning op grond van de Wmo 2015 (netto):
- definitief maken van de benodigde Wmo-maatwerkvoorziening(en);
- kiezen van het *best* passende profiel, dat richting geeft aan het uiteindelijk te nemen besluit;
- afweging op basis van alle verzamelde informatie: definitieve aard, omvang en duur van te indiceren ondersteuning.

3 Onderzoek

5) Voorliggende voorzieningen zijn alle mogelijke oplossingen die 'voorgaan' op een Wmo-maatwerkvoorziening, zoals vanuit de Wlz of andere regelingen/wetten.



Dit hoofdstuk omschrijft de eerste drie stappen uit het stappenplan van de Centrale Raad van Beroep:

1. De cliënt meldt zich met een hulpvraag. De Wmo-consulent start het onderzoek in samenspraak met de cliënt en waar nodig met de mantelzorger(s) dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. De Wmo-consulent bespreekt met de cliënt diens problematiek ten aanzien van participatie en/of zelfredzaamheid (aandoeningen, stoornissen en beperkingen), inventariseert diens ondersteuningsbehoefte en de effecten hiervan op verschillende leefgebieden en inventariseert de situatie van de cliënt op een aantal specifieke kenmerken.
3. Vaststellen aard en omvang van de (bruto) ondersteuningsbehoefte.



Stap 1. Cliënt meldt zich, start onderzoek
Wanneer de cliënt zich meldt, bespreekt de Wmo-consulent diens hulpvraag met de cliënt. De Wmo-consulent onderzoekt ook de leefsituatie van de cliënt (gezinssituatie et cetera). Cliënten hebben de mogelijkheid een persoonlijk plan aan te dragen, dat de Wmo-consulent vervolgens meeneemt in het proces.



Stap 2. Wat is het probleem?
Tijdens het onderzoek bevraagt de Wmo-consulent de cliënt, voor zover nodig en gerelateerd aan het gebruik van het Normenkader Begeleiding, op drie aspecten:

a. problematiek
b. leefgebieden
c. overige cliëntkenmerken

Ad a. De problematiek (aandoeningen, stoornissen en beperkingen) t.a.v. zelfredzaamheid en/of participatie van de cliënt

De Wmo-consulent brengt het functioneren van de cliënt in kaart aan de hand van de aandoeningen, stoornissen en beperkingen. De onderzoeksmethodiek ICD/ICF[6] kan hierbij helpend zijn.

Ad b. Inventarisatie van de aard en omvang van de ondersteuningsbehoefte per leefgebied
De Wmo-consulent brengt de ondersteuningsbehoefte van de cliënt in kaart aan de hand van elf leefgebieden[7]. Per leefgebied wordt bekeken op welke manier de aandoeningen, stoornissen en beperkingen invloed hebben en leiden tot zelfredzaam¬heids- of participatieproblemen.

Belangrijk is hierbij dat de Wmo-consulent per leefgebied beschrijft welke ondersteuning de cliënt nodig heeft. Ook als dit nu op een andere manier wordt opgelost of wanneer een cliënt geen ondersteuning op dit gebied wenst. Zo doe je het meest recht aan de feitelijke situatie van de cliënt en wordt de 'bruto' behoefte aan ondersteuning van de cliënt duidelijk. In stap 4 worden de voor de cliënt al beschikbare of andere nog in te zetten mogelijke oplossingen op deze leefgebieden geïnventariseerd, waardoor deze uiteindelijk niet meewegen in de toe te kennen 'netto' maatwerkvoorziening.

Let op: we bevelen aan ieder leefgebied aan de orde te stellen, waarbij alleen de voor het onderzoek relevante informatie wordt vastgelegd in de rapportage.

De elf leefgebieden beschrijven we op volgende pagina's.

De elf leefgebieden:
- *Psychische gezondheid (Persoonlijk functioneren) : dit leefgebied gaat over het zelfbeeld/zelfinzicht van de cliënt en de controle over het gedrag.*
  Kan de cliënt zelf een hulpvraag formuleren en kan de cliënt deze ook uitstellen? Dit omvat bijvoorbeeld ook het begrijpen van consequenties, omgaan met veranderingen, keuzes maken, emoties reguleren, eigen grenzen aangeven en agressie.
- *Sociale contacten (Sociaal functioneren) : dit leefgebied gaat over het gedrag van cliënt in relatie tot anderen.*
  Is de cliënt beïnvloedbaar? Kan de cliënt rekening houden met anderen? Is de cliënt in staat om te functioneren binnen het gezin, de familie of binnen de vriendengroep? Kan de cliënt vriendschappen aangaan, deze behouden en onderhouden?
- *Lichamelijke gezondheid & zelfzorg (Gezondheid en zelfzorg) : dit leefgebied gaat over de zelfzorg en het inzicht van de cliënt in gezondheidsrisico's.*
  Denk hierbij aan problematiek gerelateerd aan slapen, evenwichtig dag- en nachtritme, volhouden van een gezond voedingspatroon, uiterlijke verzorging en tijdig medische professionals inschakelen wanneer er iets speelt.
- *Verplaatsen en vervoer : dit leefgebied richt zich op het zelfstandig verplaatsen buiten de woning. Kan de cliënt gebruikmaken van een eigen vervoersmiddel (bijvoorbeeld een fiets of auto) of van het openbaar vervoer? Ook zaken als het bepalen van een route vallen onder dit leefgebied.*
- *Huisvesting (Wonen) : dit leefgebied focust zich op problematiek rondom het onderhouden van de woning, zelfstandig kunnen wonen, het veroorzaken van dan wel omgaan met overlast en het contact met de eigenaar van de woning. Hieronder valt bijvoorbeeld ook het hebben van een veilige, passende woning en het veilig bewonen van de woning.*
- *Huishouden (Regie bij het huishouden) : dit leefgebied gaat over de problemen die de cliënt ervaart bij het organiseren van huishoudelijke taken. Het gaat dan om het doen van de was, zorgen voor een schoon en leefbaar huis en ook het doen van de boodschappen en het bereiden van de maaltijd.*
- *Dagbesteding (Werk/school) : dit leefgebied richt zich op problematiek ten aanzien van school of het werk van de cliënt.*
  Aandachtpunten hierbij zijn onder andere het hebben van een structuur, maken van keuzes voor de toekomst, aanwezigheid, op tijd komen of groepsgeschiktheid.
- *Vrije tijd : dit leefgebied gaat over eventuele begeleiding die de cliënt nodig heeft bij het invullen van zijn vrije tijd of participatie in de samenleving. Problemen hierbij kunnen bijvoorbeeld gaan over sport, deelnemen aan verenigingen of het hebben van een zinvolle invulling van de dag.*
- *Financiële situatie (Financiën/administratie) : dit leefgebied gaat over het om kunnen gaan met geld, het hebben en het oplossen van schulden en het hebben van een bron van inkomsten. Ook gaat dit leefgebied over het omgaan met post en de acties die hieruit voortkomen.*
- *Justitie : dit leefgebied richt zich op de noodzaak voor begeleiding van de cliënt op het gebied van gedrag en/of risicobeperkingen waarbij mogelijk reeds sprake kan zijn van een overtreding, contact met de politie of een lopende justitiële maatregel.*

6) ICD/ICF: International Classification of Diseases and Health Related Problems/ International Classification of Functioning, Disability and Health
7) Zie het Ontwikkelverslag met uitleg over de keuze van deze 11 leefgebieden.

– *Verslaving : dit leefgebied gaat over de invloed die een eventuele verslaving heeft op het dagelijks leven van de cliënt, zoals het meedoen in het gezin, school of werk.*

Zie bijlage 3 voor een aanvullende lijst met aandachtspunten per leefgebied. Dit is een hulpmiddel wat kán helpen bij het concreet in kaart brengen van de specifieke problemen van de cliënt per leefgebied, zowel tijdens het huisbezoek als bij het uitwerken van het verslag.

In bijlage 4 zijn indicatieve beschrijvingen opgenomen die kunnen helpen om de zwaarte van de problematiek en de daaruit volgende ondersteuningsbehoefte per levensgebied te bepalen.

Per leefgebied wordt door de Wmo-consulent aangegeven (gescoord) of sprake is van:

0. Geen ondersteuningsbehoefte
De cliënt heeft op dit leefgebied geen problemen waarbij ondersteuning nodig is.

1. Lichte ondersteuningsbehoefte, er is toezien nodig (lichte problematiek)
De cliënt heeft op dit leefgebied weinig problemen. De cliënt kan de activiteit zelf uitvoeren, maar een ander moet toezien, stimuleren en controleren. De cliënt kan zelf ondersteuning vragen en kan wachten op deze ondersteuning.

2. Matige ondersteuningsbehoefte, er is hulp nodig (matige problematiek)
De cliënt heeft op dit leefgebied meer problemen, waardoor de cliënt deze activiteit slechts met moeite kan. Een ander moet helpen, stimuleren, instrueren en controleren. De cliënt kan meestal zelf ondersteuning vragen en kan soms wel en soms niet goed wachten op deze ondersteuning.

3. Zware ondersteuningsbehoefte, er is overname nodig (zware problematiek)
De cliënt heeft op dit leefgebied grote problemen. De cliënt kan de activiteit niet zelf uitvoeren, een ander moet overnemen, aansturen, instrueren en controleren. De cliënt heeft moeite met ondersteuning vragen en meestal ook moeite met wachten op deze ondersteuning.

Let op: het gaat hier om de mate waarin ondersteuning nodig is naar het oordeel van de Wmo-consulent.

Ad c. Inventarisatie van overige kenmerken van de cliënt
Tot slot van stap 2 inventariseert de Wmo-consulent een aantal overige kenmerken van de cliënt (zie tabel 1).

Deze overige kenmerken worden in combinatie met de scores op de leefgebieden later in stap 5 gebruikt bij de definitieve bepaling van de aard, omvang en duur van de in te zetten ondersteuning.

	Kenmerk	**Score**		
1	Aard van de problematiek	Acuut	Fluctuerend/wisselend	Stabiel (continu aanwezig)
2	Zelfinzicht cliënt eigen handelen en mogelijkheden	Beperkend	Neutraal-gemiddeld	Bevorderend
3	Motivatie van de cliënt	Beperkend	Neutraal-gemiddeld	Bevorderend
4	Lerend vermogen van de cliënt	Beperkend	Neutraal-gemiddeld	Bevorderend
5	Belastbaarheid van de cliënt	Beperkend	Neutraal-gemiddeld	Bevorderend
6	Sociaal netwerk van de cliënt	Beperkend	Neutraal-gemiddeld	Bevorderend
7	Draagkracht netwerk van de cliënt	Hoog	Gemiddeld	Laag
8	Verwachting ontwikkeling van de cliënt	Achteruitgang	Gelijkblijvend/stabiel	Verbetering
9	Complexiteit van de problematiek	Hoog	Gemiddeld	Laag
10	Risico voor cliënt, netwerk of samenleving als geen of minder ondersteuning wordt geboden	Hoog	Gemiddeld	Laag

Tabel 1. Overige kenmerken van de cliënt

Toelichting overige cliëntkenmerken

1. Aard van de problematiek:
   Is de problematiek acuut van aard, fluctuerend/wisselend in de tijd of continu/stabiel?
2. Zelfinzicht:
   In hoeverre begrijpt de cliënt zijn aandeel in de situatie/in de problematiek? Indien de cliënt inzicht heeft in zijn eigen handelen en dit kan beïnvloeden, werkt dit bevorderend. Kan de cliënt dit niet, dan werkt dit beperkend.
3. Motivatie:
   Staat de cliënt open voor hulpverlening en wil deze ook zelf aan de slag gaan met zijn hulpvragen, dan is dit bevorderend.
4. Lerend vermogen:
   Is de cliënt in staat om nieuw gedrag aan te leren en dit toe te passen? Wat ook belangrijk is om mee te wegen, is in hoeverre de cliënt in staat is om dit geleerde gedrag te generaliseren naar andere situaties.
5. Belastbaarheid cliënt:
   De belastbaarheid van de cliënt kan beperkend werken wanneer de cliënt onvoldoende energie of mentale capaciteit heeft om met zijn begeleidingsdoelen aan de slag te gaan. Andersom kan dit ook juist bevorderend werken wanneer de belastbaarheid goed is.
6. Sociaal netwerk:
   Is het sociale netwerk van de cliënt helpend in de situatie of is het netwerk onderdeel van het probleem.
   Als de cliënt geen netwerk heeft, scoor je dit als neutraal.
7. Draagkracht van het netwerk:
   De draagkracht van het netwerk is hoog/gemiddeld/laag.
   In geval van overbelasting of afwezigheid van het netwerk is de draagkracht laag. Overbelasting of afwezigheid van het netwerk kán problematiserend zijn.
   Bij een gemiddelde draagkracht kan het netwerk de cliënt op een reguliere wijze ondersteunen.
   Als sprake is van een hoge draagkracht, dan helpt het netwerk nadrukkelijk om de problematiek van de cliënt op te lossen of te laten verminderen.
8. Verwachting ontwikkeling situatie cliënt (wat is er mogelijk?):
   De situatie van de cliënt richting de toekomst met inzet van ondersteuning: gaat achteruit/blijft stabiel/verbetert.
9. Complexiteit van de problematiek:
   De complexiteit van de problematiek is over het geheel gezien hoog/gemiddeld/laag.
   In de afweging ten aanzien van de complexiteit van de problematiek als geheel speelt een rol:
   a. Problemen op enkele of meerdere levensgebieden?
   b. Ondersteuningsvraag is meer of minder voorspelbaar?
   c. Hoe gaat de omgeving om met de problematiek van de cliënt?
   d. Kun je goed met de cliënt communiceren over de problematiek?

10. Risico:
    Het risico voor de cliënt zelf of diens omgeving op ernstig nadeel voor de cliënt zelf of diens omgeving, is in deze cliëntsituatie hoog/gemiddeld/laag.



Stap 3. Vaststellen aard en omvang ondersteuningsbehoefte
De Wmo-consulent bepaalt, zoveel als mogelijk in samenspraak met de cliënt en/of het netwerk, de te behalen aandachtspunten per leefgebied en de noodzakelijke ondersteuning hiervoor. Zodat duidelijk wordt wat de aard en omvang van de ondersteuningsbehoefte is van de cliënt en waar ook eventuele prioriteiten en keuzes van de cliënt liggen. Hierbij kan onder andere gebruik worden gemaakt van een zorginventarisatie, het persoonlijk plan of het ondersteuningsplan van de cliënt.

4 Stap 4. Afweging

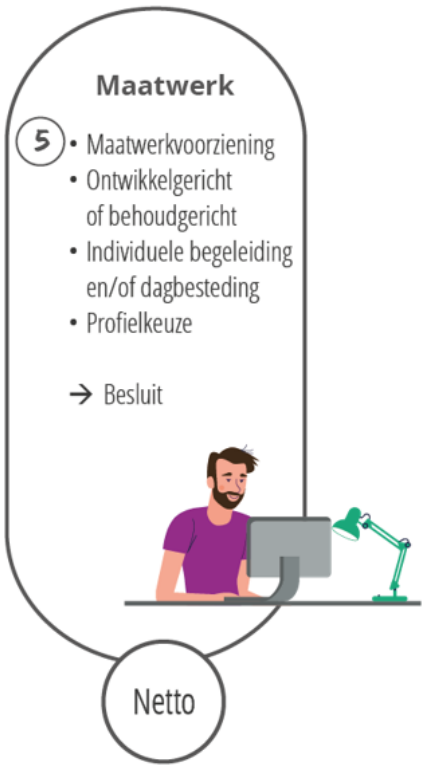


In stap 4 weegt de Wmo-consulent vervolgens af welke andere oplossingen dan op grond van de Wmo 2015 beschikbaar zijn voor de cliënt om diens ondersteuningsbehoefte in te vullen.

De Wmo-consulent bespreekt met de cliënt en onderzoekt de mogelijkheden van de cliënt zelf, van het cliëntsysteem en het netwerk van de cliënt om oplossingen te vinden voor de door de cliënt ervaren zelfredzaamheids- en/of participatie¬problemen. Dit betreft naast de mogelijkheden van de cliënt persoonlijk ook mogelijkheden om gebruik te maken van andere regelingen dan de Wmo. Deze oplossingen kunnen onder andere zijn: algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene voorzieningen, laagdrempelige steunpunten, de Zorgverzekeringswet, de Participatiewet en/of de Wet langdurige zorg (Wlz).

Alle oplossingen die voorliggend zijn op een Wmo-maatwerkvoorziening worden als eerste benut. Hierover wordt de cliënt geadviseerd in het gespreksverslag. Daarbij is het conform de uitspraak van de CRvB van belang dat de Wmo-consulent nadrukkelijk onderzoekt of de voorliggende oplossing daadwerkelijk een oplossing biedt voor het probleem van de cliënt én ook voor de cliënt beschikbaar is. Het is ook mogelijk dat de ondersteuningsbehoefte van de cliënt wordt ingevuld door een combinatie van eigen kracht en/of voorliggende oplossingen met daarop aanvullend een maatwerkvoorziening.

5 Stap 5. Maatwerkvoorziening



In de laatste stap van het indicatieproces volgen de substappen 5a, 5b en 5c:
5a. Concreet maken benodigde Wmo-maatwerkvoorziening.
5b. Kiezen van het best passende profiel, dat richting geeft aan het uiteindelijk te nemen besluit.
5c. Afweging op basis van alle verzamelde informatie: definitieve aard, omvang en duur van de te indiceren ondersteuning.

5.1 Stap 5a - Concreet maken benodigde Wmo-maatwerkvoorzieningen
Na de stappen 3 en 4 is duidelijk voor welke aandachtspunten op welke leefgebieden een Wmo-maatwerkvoorziening nodig is om de cliënt te helpen diens zelfredzaamheids- en/of participatieproblemen op te lossen.

De Wmo-consulent maakt in deze stap ook keuzes over:
a. *of individuele begeleiding of dagbesteding (in groepsverband) nodig is of een combinatie hiervan;*
b. *of de ondersteuning ontwikkelgericht of behoudgericht moet zijn (primaire focus).*

Ad b-1. Ontwikkelgerichte begeleiding
Primair doel van de begeleiding is het realiseren van een duidelijke ontwikkeling (leren, groeien, versterken) van de mogelijk-heden van de cliënt om zich (meer) zelfstandig te redden in het leven. Hiervoor wordt een overzichtelijke periode bepaald, bijvoorbeeld een aantal maanden tot een jaar (eventueel twee jaar). Hierbij kan dus ook een secundair element van behouden aan de orde zijn. Binnen de Peelgemeenten geldt de afspraak dat er voor een periode van maximaal drie jaar een ontwikkelgerichte indicatie afgegeven kan worden.

Ad b-2. Behoudgerichte begeleiding
Primair doel van de begeleiding is het behouden of zoveel als mogelijk behouden van de mogelijkheden van de cliënt om zich zelfstandig te redden in het leven. Er kan ook sprake zijn van begeleiding bij achteruitgang. Hierbij kan dus ook een bijkomend element van ontwikkeling aan de orde zijn.

De keuze voor ontwikkelgericht dan wel behoudgericht heeft niet zozeer gevolgen voor de omvang van de te indiceren ondersteuning. Maar wel voor de opdracht die wordt meegegeven aan de aanbieder en voor de duur van de indicatie.

5.2 Stap 5b - Profiel kiezen
Op basis van onderzoek in de uitvoeringspraktijk hebben we ‘profielen’ uitgewerkt. Zowel voor individuele begeleiding als voor dagbesteding en voor beide een ontwikkelgerichte en een behoudgerichte versie. Deze profielen geven een beschrijving van cliëntgroepen aan de hand van de mogelijke scores op de set met leefgebieden en overige cliëntkenmerken zoals hiervoor beschreven.

Aan ieder profiel is een omvang van de te indiceren ondersteuning gekoppeld. Deze omvang is *richtinggevend* en dus *niet dwingend* bepalend.
Want: het kiezen van een profiel gebeurt op basis van de inhoudelijke beschrijving van de ondersteuningsvraag van de cliënt. Maar: er zijn ook altijd cliënten waarbij zodanige bijzonderheden aan de orde zijn dat het nodig is buiten de bandbreedte van het profiel te indiceren. En dat kan dan uiteraard, op grond van twee stelregels: 'Pas toe of leg uit' en 'Het enige doel dat je hebt, is ondersteuning op maat voor de cliënt indiceren'.

In stap 5b kiest de Wmo-consulent op basis van alle over de cliënt verzamelde informatie het voor deze cliënt *best passende* profiel. Dit doet de Wmo-consulent op basis van het totaalbeeld uit stap 2: de problemen van de cliënt, de scoring op de leefgebieden en de scoring op de overige cliëntkenmerken. Dit kunnen ook twee profielen zijn: één voor individuele begeleiding en één voor dagbesteding. Hierna geven we een nadere beschrijving van deze twee typen profielen.

I. Profielen individuele begeleiding
We onderscheiden vier indicatieprofielen voor individuele begeleiding met een behoudgericht karakter en drie profielen met een ontwikkelgericht karakter. Er is geen cliëntprofiel opgesteld voor cliënten met lichte problematiek met een ontwikkelgericht karakter daar dit in het voorliggend veld opgevangen kan worden. Deze profielen zien er als volgt uit;



= Bandbreedte vanuit Normenkader Factum

= Product & bandbreedte van de Peelgemeenten (indicatie voor aanbieder)

= Gemiddelde van de bandbreedte van Factum (richtinggevend voor indicatie voor aanbieder)

Uitgangspunt is dat we uitgaan van het **gemiddelde** van de bandbreedte vanuit het Normenkader Begeleiding. Aan de hand van cliëntkenmerken en problematiek kan je hierop gemotiveerd afwijken. Wat moet extra worden gemotiveerd? Als er buiten de bandbreedte van Factum wordt toegekend. Want dan gaat het om de juridische insteek. De (indicatieve) bandbreedtes in de productkaarten van de Peelgemeenten zijn -voor wat betreft het maximum- soms wat ruimer dan de bandbreedtes vanuit het normenkader. Van deze extra ruimte zal door de Wmo-consulenten gebruik worden gemaakt als de cliëntkenmerken en de aard van de problematiek hiertoe aanleiding geven.

Behoudgericht	0 – 0,9	1 – 1,9	2 – 2,9	3 – 3,9	4 – 4,9	5 – 5,9	6 – 6,9	7 – 7,9	8 – 8,9	9 – 9,9
1. Cliënten met lichte problematiek (waakvlam)										
Bandbreedte Factum										
Bandbreedte GR Peelgemeenten										
2. Cliënten met matige problematiek										
Bandbreedte Factum										
Bandbreedte GR Peelgemeenten										
3. Cliënten met matige tot zware problematiek										
Bandbreedte Factum										
Bandbreedte GR Peelgemeenten										
4. Cliënten met zware problematiek										
Bandbreedte Factum										
Bandbreedte GR Peelgemeenten										

Ontwikkelgericht	0 – 0,9	1 – 1,9	2 – 2,9	3 – 3,9	4 – 4,9	5 – 5,9	6 – 6,9	7 – 7,9	8 – 8,9	9 – 9,9
1. Cliënten met lichte problematiek (waakvlam)										
Bandbreedte Factum										
Bandbreedte GR Peelgemeenten	Voorliggend veld									
2. Cliënten met matige problematiek										
Bandbreedte Factum										
Bandbreedte GR Peelgemeenten										
3. Cliënten met matige tot zware problematiek										
Bandbreedte Factum										
Bandbreedte GR Peelgemeenten										
4. Cliënten met zware problematiek										
Bandbreedte Factum										
Bandbreedte GR Peelgemeenten										

De ontwikkelgerichte individuele begeleiding wordt in het algemeen voor relatief kortere duur geïndiceerd. Uitgangspunt is dat ontwikkelgerichte producten in totaliteit worden afgegeven voor een maximale duur van 3 jaar.
Zie tabel 2 voor een samenvatting hiervan. In bijlage 1 zijn deze indicatieprofielen uitgeschreven.

	ONTWIKKELGERICHT	BEHOUDGERICHT
Licht	**Voorliggend veld (IBO-1)**	**Individuele Begeleiding Behoudgericht 1 Waakvlam (IBB-1)** Lichte problematiek weinig mogelijkheden tot verbetering verwacht, primair behoudgericht *Max 1 uur per week (uren per maand)* *Normenkader: maximaal 1 uur per week*
Matig	**Individuele Begeleiding Ontwikkelgericht 1 (IBO-2)** Matige problematiek primair ontwikkelgericht *1 t/m 3 uur per week (uren per beschikking)* *Gemiddelde normenkader: 2 uur per week*	**Individuele Begeleiding Behoudgericht 2 (IBB-2)** Matige problematiek weinig mogelijkheden tot verbetering verwacht, primair behoudgericht *1 t/m 3 uur per week* *Gemiddelde normenkader: 2 uur per week*
Matig zwaar	**Individuele Begeleiding Ontwikkelgericht 2 (IBO-3)** Matig tot zware problematiek primair ontwikkelgericht *2 t/m 5 uur per week (uren per beschikking)* *Gemiddelde normenkader: 4 uur per week*	**Individuele Begeleiding Behoudgericht 3 (IBB-3)** Matig tot zware problematiek weinig mogelijkheden tot verbetering verwacht, primair behoudgericht *2 t/m 5 uur per week* *Gemiddelde Normenkader: 4 uur per week*
Zwaar	**Individuele Begeleiding Ontwikkelgericht 3 (IBO-4)** Zware problematiek kortdurende inzet, primair ontwikkelgericht *4 t/m 10 uur per week (uren per beschikking)* *Gemiddelde normenkader: 8 uur per week*	**Individuele Begeleiding Behoudgericht 4 (IBB-4)** Zware problematiek weinig mogelijkheden tot verbetering verwacht, primair behoudgericht *4 t/m 10 uur per week* *Gemiddelde normenkader: 8 uur per week*

Tabel 2. Indicatieprofielen individuele begeleiding

Uit het door ons uitgevoerde data-onderzoek blijkt dat bij een ontwikkelgericht profiel, de volgende kenmerken naar voren komen:
- De verwachte ontwikkeling van de cliënt: de situatie van de cliënt is in de toekomst verbeterd.
- Lerend vermogen van de cliënt: het lerend vermogen van de cliënt is neutraal/gemiddeld of bevorderend.

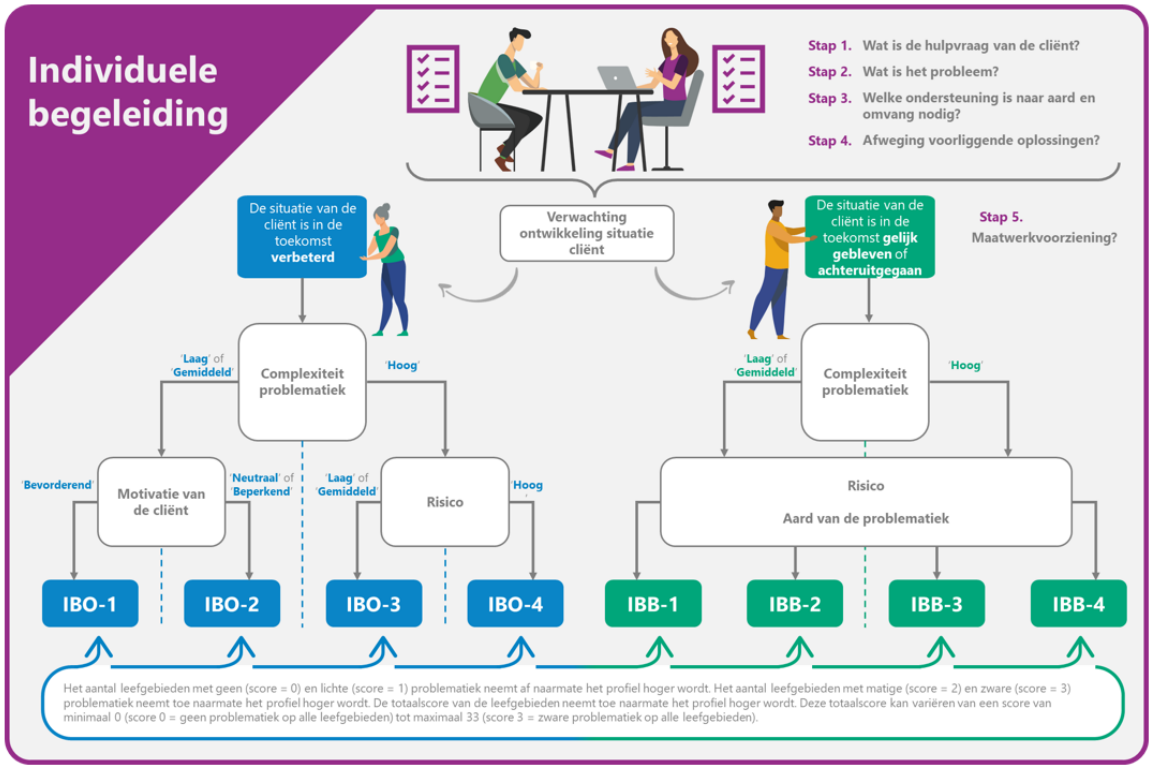
Als sprake is van een behoudgericht profiel, komen de volgende kenmerken naar voren:
- De verwachte ontwikkeling van de cliënt: de situatie van de cliënt is in de toekomst stabiel of gaat achteruit.
- Lerend vermogen van de cliënt: het lerend vermogen van de cliënt is beperkend.

Op basis van data-onderzoek in het uitvoeringsveld hebben we nader inzicht gekregen welke leefgebieden en overige cliënt-kenmerken welke mate van invloed hebben op de keuze van een profiel.
In figuur 2 hebben we dit zichtbaar gemaakt.

N.B.: het kiezen van het voor deze cliënt best passende profiel blijft een nadrukkelijke kwalitatieve component houden. Maar op basis van onderzoeksdata kunnen we wel aangeven wat de denkrichting is. En nogmaals: het gaat om het kiezen van het best passende profiel en dus niet om een 100% match met een profiel.

In figuur 2 is te zien dat:
1. *Er eerst volledig onderzoek wordt gedaan (stappen 1 – 2 – 3).*
2. *Vervolgens worden eigen kracht en voorliggende oplossingen onderzocht (stap 4).*
3. *Volgende vraag: 'Wat is de verwachting van de ontwikkeling in de situatie van de cliënt?*
4. *Daarna is de mate van complexiteit van de problematiek sterk bepalend of je bij de lagere of hogere profielen uitkomt.*
5. *Bij IBO-1 en IBO-2 is daarna de motivatie van de cliënt heel bepalend. Bij IBO-3 en IBO-4 is vooral de mate van risico heel bepalend. Tot slot is het aantal leefgebieden en de zwaarte van de ondersteuningsbehoefte daarop heel bepalend.*

6. *Bij de IBB-profielen zijn met name de aard van de problematiek en het risico bepalend. Wederom in combinatie met het aantal leefgebieden en de zwaarte van de ondersteuningsbehoefte daarop van de cliënt.*



Figuur 2. Individuele begeleiding

De 'totaalscore' die in figuur 2 wordt benoemd = de optelling van de scores op alle leefgebieden. Zie de beschrijving van de profielen voor individuele begeleiding in bijlage 1 voor de bijbehorende getallen.

II. Profielen dagbesteding
We onderscheiden één indicatieprofiel voor dagbesteding met een ontwikkelingsgericht karakter en we onderscheiden twee indicatieprofielen voor dagbesteding met een behoudgericht karakter. Bij alle profielen kan begeleiding groep ingezet worden voor 1 tot en met 9 dagdelen per week. De ontwikkelgerichte dagbesteding wordt in het algemeen voor relatief kortere duur geïndiceerd (uitgangspunt in totaliteit maximaal 3 jaar). De behoudgerichte dagbesteding wordt in het algemeen voor lange duur geïndiceerd. Zie tabel 3 voor een samenvatting van de profielen. In bijlage 2 zijn de profielen uitgeschreven.

ONTWIKKELGERICHT	BEHOUDGERICHT
Dagbesteding Ontwikkelgericht 1 (DBO-1/2) Matige ondersteuningsbehoefte/problematiek Doel: Ontwikkelen van vaardigheden van de cliënt. *1 tot en met 9 dagdelen per week*	**Dagbesteding Behoudgericht 1 (DBB-1)** Matige ondersteuningsbehoefte/problematiek Doel: Behouden van vaardigheden, ontlasting mantelzorg *1 tot en met 9 dagdelen per week*
	Dagbesteding Behoudgericht 2 (DBB-2) Zware ondersteuningsbehoefte/problematiek complex ziektebeeld en gedragsproblematiek kan aan de orde zijn Doel: Behouden van vaardigheden, ontlasting mantelzorg *1 tot en met 9 dagdelen per week*

Tabel 3. Indicatieprofielen dagbesteding

Als sprake is van een ontwikkelgericht profiel, komt het volgende kenmerk naar voren:
- De verwachte ontwikkeling van de cliënt: de situatie van de cliënt is in de toekomst verbeterd.

Als sprake is van een behoudgericht profiel, komt het volgende kenmerk naar voren:
- De verwachte ontwikkeling van de cliënt: de situatie van de cliënt is in de toekomst stabiel of gaat achteruit.

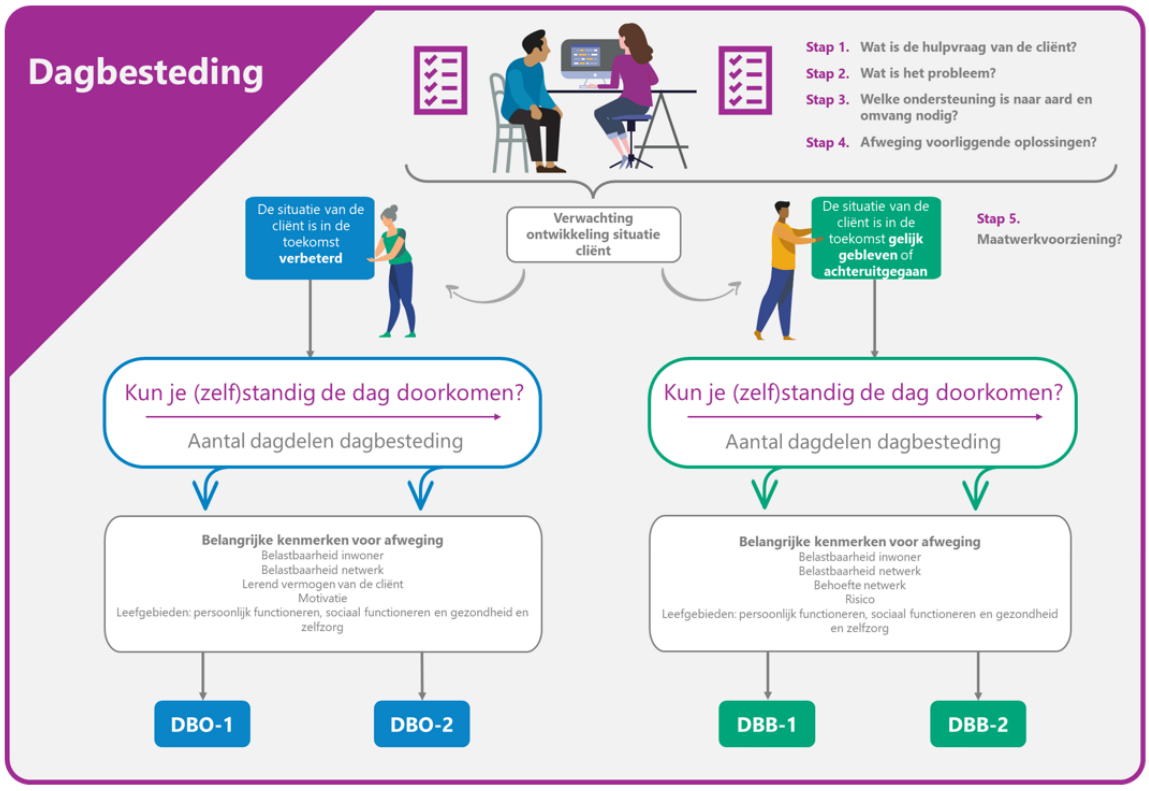
Een ander aspect dat bij de keuze voor een profiel voor dagbesteding heel bepalend is, is de hoofdvraag binnen de ondersteuningsbehoefte van de cliënt:

- Primaire vraag van de cliënt = zinvolle daginvulling
  Voor een deel van de cliënten is de primaire vraag het bieden van een zinvolle daginvulling, ter vervanging van werk of studie. Waarbij de cliënt ook wordt gesteund en gestimuleerd bij het persoonlijk functioneren. Bijkomend kan sprake zijn van het ontlasten van mantelzorg/netwerk.
- Primaire vraag van de cliënt = ontlasten van mantelzorg/netwerk
  Voor een deel van de cliënten is de primaire vraag gericht op het ontlasten van mantelzorgers of het netwerk. Zodat de cliënt samen of alleen zo lang mogelijk in een zelfstandige huisvestingssituatie kan verblijven.
  Aan de cliënt zelf wordt een zinvolle daginvulling geboden en deze wordt gesteund en gestimuleerd bij het persoonlijk functioneren.

Het data-onderzoek in het uitvoeringsveld liet niet zien dat bepaalde leefgebieden of overige cliënt¬kenmerken een duidelijke statistisch te bepalen invloed hebben op de keuze van een dagbestedingsprofiel. De leefgebieden werk/school en vrije tijd zijn van belang voor de keuze óf inzet van dagbesteding zinvol is voor de cliënt. Op basis van aanvullend kwalitatief onderzoek werd duidelijk welke elementen belangrijk zijn in de keuze voor het aantal dagdelen dagbesteding. In figuur 3 hebben we dit zichtbaar gemaakt.

In figuur 3 is te zien dat:

1. *Er eerst volledig onderzoek wordt gedaan (stappen 1 – 2 – 3).*
2. *Vervolgens worden eigen kracht en voorliggende oplossingen onderzocht (stap 4).*
3. *Daarna is de vraag 'Wat is de verwachting van de ontwikkeling in de situatie van de cliënt? leidend voor de keuze tussen een ontwikkelgericht of behoudgericht profiel.*
4. *Vervolgens is de kernvraag in de keuze voor het aantal in te zetten dagdelen dagbesteding: 'Kun je zelf(standig) de dag doorkomen?'*
5. *Bij alle profielen zijn de belastbaarheid van de inwoner en de belastbaarheid van het netwerk sterk bepalend in de keuze voor het aantal dagdelen.*
6. *Bij DBO-1 en DBO-2 zijn daarbij het lerend vermogen en de motivatie van de cliënt mede bepalend voor de omvang.*
7. *Bij DBB-1 en DBB-2 zijn daarbij de behoefte van het netwerk en het risico mede bepalend voor de omvang.*
8. *Bij alle profielen is tot slot van belang om de situatie van de cliënt op het persoonlijk functioneren, het sociaal functioneren en gezondheid en zelfzorg mee te wegen in de invulling van en de omvang van de ondersteuning middels dagbesteding die de cliënt nodig heeft.*



Figuur 3. Afweging omvang dagbesteding

5.3 Stap 5c - Laatste afweging, vaststellen definitieve indicatie

Het in stap 5b gekozen profiel geeft richting aan de te stellen indicatie: 'dit is de aard en omvang van de indicatie die bij deze cliënt, gezien de ondersteuningsbehoefte en kenmerken van de cliënt, verwacht mag worden nodig te zijn'.
In stap 5c maakt de Wmo-consulent de definitieve afweging over de omvang en de duur van de te stellen indicatie.
Zo wordt gekomen tot een indicatie op maat voor deze cliënt.

Omvang ondersteuningstijd bepalen

In het gekozen profiel (individuele begeleiding en/of dagbesteding) is de mogelijke omvang van de benodigde ondersteuning indicatief in een bandbreedte aangegeven.
Op basis van de specifieke situatie van de cliënt weegt de Wmo-consulent af of er *meer* of *minder* omvang van de ondersteuning nodig is dan *gemiddeld* in het profiel staat.
In eerste instantie gebeurt dit binnen de aangegeven bandbreedte. Maar dit kan daar ook buiten zijn, als dit de daadwerkelijk benodigde ondersteuning voor de cliënt is.
Cliënten kunnen zo nodig voor individuele begeleiding en dagbesteding tegelijk een indicatie krijgen.
Bij het definitief afwegen, het finetunen van de omvang van de indicatie, maakt de Wmo-consulent gebruik van het totaalbeeld dat deze heeft van de cliënt en maakt een gemotiveerde inschatting of de cliënt, afgezet tegen de 'gemiddelde cliënt in het profiel', hoger of lager dan dit gemiddelde moet worden geïndiceerd.

Voor *alle profielen* kan het risico-aspect een doorslaggevende factor zijn voor de aard, omvang en duur van de ondersteuning. Als sprake is van een groot risico voor de cliënt of de omgeving, dan kan deze factor belangrijker zijn dan bijvoorbeeld leerbaarheid, motivatie of de draagkracht van het netwerk. Dan is afdoende ingrijpen belangrijker.
Bij *individuele begeleiding gericht op het ontwikkelen van vaardigheden* zijn vooral de leerbaarheid en motivatie van de cliënt leidend bij de beslissing of meer ondersteuning wordt geboden tijdens een kortere termijn. Of dat juist minder ondersteuning tegelijk wordt geboden, maar gedurende een langere termijn.

Bij *individuele begeleiding gericht op het behouden van vaardigheden* is vooral leidend wat minimaal nodig is om de situatie van de cliënt stabiel te houden.

Als de ondersteuningsvraag van de cliënt *dagbesteding betreft die is gericht op het behoud van vaardigheden*, speelt meestal de belastbaarheid van het netwerk een grote rol in het toekennen van het aantal dagdelen. Naast de belastbaarheid van de cliënt zelf. Soms moet een gebalanceerd evenwicht worden bereikt tussen deze twee.

Wanneer het gaat om *ontwikkelgerichte dagbesteding* dan is met name de belastbaarheid en het lerend vermogen van de cliënt zelf doorslaggevend. Is sprake van een positieve verwachting van het kunnen leren door of ontwikkelen van de cliënt, dan kan worden overwogen een groter aantal dagdelen in te zetten voor een kortere termijn. Als de leerbaarheid en belastbaarheid beperkt is, dan is een lagere omvang van de inzet gedurende een langere periode meer aangewezen.

Verder spelen bij *alle profielen* de ondersteuningsmogelijkheden van het netwerk van de cliënt een rol. Positief of negatief.

- Is er geen netwerk: dan heeft dit geen extra invloed op het indicatiebesluit.
- Heeft het netwerk enige of veel ondersteuningscapaciteit: dan is mogelijk minder inzet van ondersteuning nodig.
- Het netwerk kan ook de oorzaak zijn van extra problemen: in dat geval is mogelijk juist meer ondersteuning nodig.

Duur van de ondersteuning bepalen

De Wmo-consulent bepaalt op cliëntniveau de best passende duur[8] van de indicatie.
Bij de duur van een indicatie is vooral de verwachting van de snelheid van ontwikkeling of situatie van de cliënt bepalend.
Als snelle ontwikkeling wordt verwacht, is sprake van ontwikkelgerichte ondersteuning en is een indicatie voor korte duur passend. Zodat controle of herijking van het indicatiebesluit kan plaatsvinden.
Als geen snelle ontwikkeling of situatie van de cliënt wordt verwacht of sprake is van langdurig behoudgerichte ondersteuning, is een indicatie voor lange duur passend.

8) Op landelijk niveau wordt gewerkt aan nadere normering ten aanzien van het bepalen van de indicatieduur. Het leertraject Passend Beschikken (2024), onder andere uitgevoerd door de VNG, levert hier een bijdrage aan. Controle of herijking is vaak belastend voor cliënten omdat zij zich steeds opnieuw zorgen maken over het voortzetten van hun begeleiding.

Binnen de Peelgemeenten sluiten wij aan bij onderstaande indicatieve richtlijnen.
De Wmo consulent bepaalt op cliëntniveau de best passende duur van de indicatie.

a.	Resultaat op *korte termijn* haalbaar (einde ondersteuning/doorgeleiding voorliggend):	
	- indicatieduur/ondersteuningsplan herzien over	drie tot zes maanden
b.	Resultaat waarschijnlijk *snel* haalbaar:	
	- indicatieduur/ondersteuningsplan herzien over	zes maanden
c.	Resultaat vergt *langere inzet*:	
	- indicatieduur/ondersteuningsplan herzien over	één jaar
d.	Resultaat is gericht op het *behouden* van de huidige situatie (onderhoud):	
	- indicatieduur/ondersteuningsplan herzien over	twee jaar
e.	*Levenslange* ondersteuning verwacht	
	- indicatieduur evt. onbeperkt/ondersteuningsplan herzien over	vijf jaar

Bijlage 1. Profielen individuele begeleiding

Afwegingen die gemaakt kunnen worden om te kiezen tussen ontwikkel- en behoudgerichte profielen bij individuele begeleiding:

Individuele Begeleiding Behoudgericht (IBB-profielen)	**Individuele Begeleiding Ontwikkelgericht** (IBO-profielen)
De verwachte ontwikkeling van de cliënt: De situatie van de cliënt in de toekomst **blijft stabiel** of **gaat achteruit**.	De verwachte ontwikkeling van de cliënt: De situatie van de cliënt is in de toekomst **verbeterd**.
Lerend vermogen van de cliënt: Het lerend vermogen van de cliënt is **beperkend** of **neutraal/gemiddeld**.	Lerend vermogen van de cliënt: Het lerend vermogen van de cliënt is **neutraal/gemiddeld** of **bevorderend**.

	Individuele Begeleiding Behoudgericht 1 (IBB-1)	**Individuele Begeleiding Behoudgericht 2** (IBB-2)	**Individuele Begeleiding Behoudgericht 3** (IBB-3)	**Individuele Begeleiding Behoudgericht 4** (IBB-4)
Algemeen	Deze cliëntgroep heeft **lichte** problematiek, op een **beperkt** aantal leefgebieden, weinig of geen verbetermogelijkheden. De cliënt heeft behoefte aan begeleiding gericht op toezien, onderhouden en behouden. De ondersteuning is meestal planbaar. De ondersteuning is meestal langdurig nodig.	Deze cliëntgroep heeft **matige** problematiek, op **wat meer** leefgebieden, weinig of geen verbetermogelijkheden. De cliënt heeft behoefte aan begeleiding gericht op toezien, onderhouden en behouden. De ondersteuning is meestal planbaar. De ondersteuning is meestal langdurig nodig.	Deze cliëntgroep heeft matige problematiek, op **meer** leefgebieden, weinig of geen verbetermogelijkheden. De cliënt heeft behoefte aan begeleiding gericht op toezien, onderhouden en behouden, waarbij ook **overname nodig kan zijn**. De ondersteuning is meestal planbaar, maar **moet op afstand, maar wel makkelijk beschikbaar**zijn. De ondersteuning is meestal langdurig nodig.	Deze cliëntgroep heeft **zware** problematiek, op **veel** leefgebieden, weinig of geen verbetermogelijkheden. De cliënt heeft behoefte aan **toezien, stimuleren en behouden, vaak ook aan overname**. De ondersteuning is **vaak niet** planbaar, moet **(vrij) nabij beschikbaar** zijn. Deze intensiteit van begeleiding in de thuissituatie is **in principe tijdelijk**.
Zelfinzicht	Cliënt heeft zicht op eigen problematiek en herkent wanneer het nodig is hulp te vragen.	Cliënt heeft zicht op eigen problematiek, maar herkent **niet altijd** wanneer het nodig is hulp te vragen.	Cliënt heeft **beperkt tot geen** inzicht in eigen problematiek en herkent **vaak niet** wanneer het nodig is hulp te vragen.	Cliënt heeft **beperkt tot geen** inzicht in eigen problematiek en herkent **nauwelijks en soms niet** wanneer het nodig is hulp te vragen.

Belastbaarheid	Cliënt is belastbaar	Cliënt is **wisselend tot beperkt** belastbaar	Cliënt is **beperkt** belastbaar	Cliënt is **beperkt** belastbaar.
Complexiteit van de problematiek	De complexiteit is **laag** of **gemiddeld**.	De complexiteit is **laag** of **gemiddeld**.	De complexiteit is **hoog**.	De complexiteit is **hoog**.
Aard van de problematiek	De problematiek is **altijd aanwezig** (stabiel).	De problematiek is **altijd aanwezig** (stabiel).	De problematiek is **fluctuerend / er is acute problematiek**.	De problematiek is **fluctuerend / er is acute problematiek**.
Risico	Het risico is **laag** of **gemiddeld**.	Het risico is **laag** of **gemiddeld**.	Het risico is **hoog**.	Het risico is **hoog**.
Beoogde inzet	De indicatie is maximaal **één uur** per week. **Gemiddelde normenkader maximaal 1 uur** per week.	De indicatie is één t/m drie uur. **Gemiddelde normenkader**: **twee uur** per week.	De indicatie is twee tot en met vijf uur. **Gemiddelde normenkader**: **vier uur** per week.	De indicatie is **4 t/m 10 uur per week. Gemiddelde normenkader: acht uur** per week.
Zwaarte van de problematiek	Het aantal leefgebieden met geen (score = 0) en lichte (score = 1) problematiek neemt af naarmate het profiel hoger wordt. Het aantal leefgebieden met matige (score = 2) en zware (score = 3) problematiek neemt toe naarmate het profiel hoger wordt. De totaalscore van de leefgebieden neemt toe naarmate het profiel hoger wordt.			

	Individuele Begeleiding Ontwikkelgericht 2 (IBO-2)	**Individuele Begeleiding Ontwikkelgericht 3** (IBO-3)	**Individuele Begeleiding Ontwikkelgericht 4** (IBO-4)
Algemeen	Deze cliëntgroep heeft **matige** problematiek, op **wat meer** leefgebieden, er is ruimte voor ontwikkeling. De cliënt heeft behoefte aan toezien, stimuleren en aanleren. De ondersteuning is **meestal planbaar**. De ondersteuning is voor een **beperkteperiode** nodig.	Deze cliëntgroep heeft matige tot zware problematiek, op **meer** leefgebieden, er is ruimte voor ontwikkeling. De cliënt heeft behoefte aan toezien, stimuleren en aanleren, **soms ook aan overname**. De ondersteuning is **vaak planbaar**. De ondersteuning is voor een **beperkte periode** nodig.	Deze cliëntgroep heeft zware problematiek, **op veel leefgebieden**, er is ruimte voor ontwikkeling, zij het **met intensieve begeleiding**. De cliënt heeft behoefte aan toezien, stimuleren en aanleren, en **vaak ook aan overname**. De ondersteuning is **vaak niet planbaar**. Als de ondersteuning met deze intensiteit **niet in een beperkte periode kan worden afgebouwd**, dan kan een oplossing buiten de thuissituatie nodig zijn.
Zelfinzicht	Cliënt heeft zicht op eigen problematiek maar herkent **niet altijd** wanneer het nodig is hulp te vragen.	Cliënt heeft **beperkt tot geen** inzicht in eigen problematiek en herkent **vaak niet** wanneer het nodig is hulp te vragen.	Cliënt heeft **beperkt tot geen** inzicht in eigen problematiek en herkent **nauwelijks en soms niet** wanneer het nodig is hulp te vragen.
Belastbaarheid	Cliënt is **wisselend tot beperkt** belastbaar.	Cliënt is **beperkt** belastbaar.	Cliënt is **voldoende** belastbaar om intensieve begeleiding aan te kunnen.
Complexiteit van de problematiek	De complexiteit is **laag** of **gemiddeld**.	De complexiteit is **hoog**.	De complexiteit is **hoog**.
Motivatie	De motivatie van de cliënt is **neutraal/gemiddeld**.	De motivatie van de cliënt is **neutraal/gemiddeld**.	De motivatie van de cliënt is **neutraal/gemiddeld**.
Risico	Het risico is **gemiddeld**.	Het risico is **gemiddeld**.	Het risico is **hoog**.
Beoogde inzet	De indicatie is **één t/m drie uur.**	De indicatie is **2 t/m 5 uur. Gemiddelde normenkader**: **vier uur** per week	De indicatie is 4 t/m 10 uur. **Gemiddelde normenkader**: **acht uur** per week

	Gemiddelde normenkader: twee uur per week		
Zwaarte van de problematiek	Het aantal leefgebieden met geen (score = 0) en lichte (score = 1) problematiek neemt af naarmate het profiel hoger wordt. Het aantal leefgebieden met matige (score = 2) en zware (score = 3) problematiek neemt toe naarmate het profiel hoger wordt. De totaalscore van de leefgebieden neemt toe naarmate het profiel hoger wordt (kan van 0 tot maximaal 33 variëren).		

	Individuele Begeleiding Behoudgericht 1 (Lichte problematiek) Lichte problematiek, weinig mogelijkheden tot verbetering, primair behoudgericht
Cliëntkenmerken	De cliënt heeft lichte problematiek, waarbij ondersteuning nodig is op één of enkele leefgebieden. Er is sprake van weinig mogelijkheden tot verbetering. • *Zelfinzicht:* cliënt heeft inzicht in eigen problematiek en herkent meestal wanneer het nodig is om hulp te vragen. • *Motivatie:* cliënt is gemotiveerd en staat open voor hulpverlening. • *Belastbaarheid:* de cliënt is belastbaar. • *Leren vermogen:* cliënt heeft een beperkt lerend vermogen. Hierdoor is het niet mogelijk om de stap naar volledige zelfstandigheid of zelfstandigheid met ondersteuning vanuit voorliggende voorzieningen te zetten. Er is sprake van langdurig te tekortschietende zelfregie. • Eventuele *onderliggende problematiek* is stabiel van aard.
Kenmerken product	De cliënt heeft behoefte aan begeleiding gericht op toezien, onderhouden en behouden. **Aandachtspunten product**: • Doel is met enige ondersteuning toezien, onderhouden en behouden van vaardigheden om zelfstandig te kunnen leven. • Er is sprake van een lichte tot matige complexiteit van de ondersteuning. • Er is geen sprake van een risico voor de veiligheid van de cliënt en/of de omgeving. • De ondersteuning is meestal planbaar. • Met deze extensieve begeleiding blijven de problemen van de cliënt onder controle en kan deze zijn leven verder bijna zelfstandig leven • Hiervoor heeft de zorgaanbieder ook een signalerende functie. • 'Vinger aan de pols' • Het te verwachten rendement van de begeleiding is dat de situatie van de cliënt gelijk blijft en eventueel geleidelijk achteruitgaat. • Begeleiding kan gedurende langere tijd incidenteel of periodiek worden aangeboden.
Beoogde inzet	De client krijgt x uur begeleiding per maand met als uitgangspunt dat de omvang van begeleiding niet structureel boven 1 uur per week uitkomt.

	Individuele Begeleiding Behoudgericht 2 (IBB-2) Matige problematiek, weinig mogelijkheden tot verbetering, primair behoudgericht
Cliëntkenmerken	De cliënt heeft **matige problematiek**, waarbij ondersteuning nodig is op meerdere leefgebieden. De verwachting is dat er weinig of geen ontwikkeling in de situatie van de cliënt kan worden bereikt. • *Zelfinzicht:* cliënt **heeft inzicht** in eigen problematiek, maar herkent niet altijd wanneer het nodig is om hulp te vragen. • *Motivatie:* cliënt is **beperkt gemotiveerd** en heeft problemen bij het initiëren van taken. Cliënt staat **open voor hulpverlening en is afspraaktrouw** met een redelijke mate van zelfstandigheid. • *Belastbaarheid:* de cliënt is **wisselend tot beperkt** belastbaar. • *Leren vermogen:* cliënt heeft een **beperkt** lerend vermogen. Het lukt niet of heel langzaam om te ontwikkelen naar een hogere mate van zelfstandigheid. • Eventuele *onderliggende problematiek* is stabiel, fluctuerend of eventueel acuut van aard.
Kenmerken product	De cliënt heeft behoefte aan begeleiding gericht op **toezien, onderhouden en behouden.**

	• Doel van de begeleiding is het **stabiel** houden van de situatie van de cliënt, samen oppakken van zaken en observeren en signaleren om escalatie van problemen te voorkomen. Hierbij is het ook van belang om tijdig op te schalen. • Er is sprake van een **matige** complexiteit van de ondersteuning. • De zorgaanbieder heeft een **regiefunctie** en aansluiting met het voorliggend veld. • Er is sprake van een **laag tot gemiddeld risico** voor de veiligheid van de cliënt en/of de omgeving. Cliënt heeft een klein netwerk of netwerk is niet steunend. • **De ondersteuning is meestal planbaar,** omdat de situatie van de cliënt voorspelbaar is. • De verwachting ten aanzien van de ontwikkeling van de situatie van de cliënt is dat deze gelijk blijft en eventueel achteruitgaat. • Het te verwachten rendement van de begeleiding is dat de stabiliteit van de cliënt behouden blijft.
Beoogde inzet	De beoogde inzet ligt tussen de 1 tot en met 3 uur begeleiding per week.

	Individuele Begeleiding Behoudgericht 3 (IBB-3) Matige tot zware problematiek, weinig mogelijkheden tot verbetering, primair behoudgericht
Cliëntkenmerken	De cliënt heeft **matige tot zware problematiek**, waarbij ondersteuning nodig is op veel leefgebieden. De verwachting is dat er weinig of geen ontwikkeling in de situatie van de cliënt kan worden bereikt. • *Zelfinzicht:* cliënt heeft **beperkt tot geen** inzicht in eigen problematiek, en herkent vaak niet wanneer het nodig is om hulp te vragen. • *Motivatie:* cliënt is **beperkt gemotiveerd** en heeft problemen bij het initiëren van complexe en soms ook eenvoudige taken. Cliënt staat **niet altijd open voor hulpverlening**. • *Belastbaarheid:* de cliënt is **wisselend tot beperkt** belastbaar. • *Leren vermogen:* cliënt heeft een **beperkt tot zeer beperkt** lerend vermogen. • Eventuele *onderliggende problematiek* is stabiel, fluctuerend of eventueel acuut van aard zoals bij life events. • Er kan sprake zijn van **bijkomende problematiek** met risico voor ernstige ontregeling, zoals crimineel gedrag, verslaving, verwaarlozing, wat kan leiden tot ontregeling in de dagelijkse praktijk. • Er is sprake van een **complex ziektebeeld**. De cliënt kan zorg mijdend zijn, wispelturig in gedrag en overlast gevend zijn..
Kenmerken product	De cliënt heeft behoefte aan begeleiding gericht op **toezien, stimuleren en behouden, waarbij ook overname nodig kan zijn**. **Aandachtspunten product:** • Doel van de begeleiding is primair en langdurig gericht op het stabiliseren van de situatie van de cliënt. Het lukt niet of heel langzaam om te ontwikkelen naar een hogere mate van zelfstandigheid. • Er is sprake van een **matige tot zware** complexiteit van de ondersteuning. • De zorgaanbieder heeft een **regiefunctie** en aansluiting met het voorliggend veld. • Er is sprake van een **gemiddeld tot eventueel hoog risico** voor veiligheid van de cliënt en/of de omgeving. • De ondersteuning is **meestal planbaar** maar begeleiding moet op afstand beschikbaar zijn. • Het te verwachten rendement van de begeleiding is er sprake kan zijn van enige vooruitgang bij de cliënt, maar deze kan ook achteruitgaan. • Afweging van Wlz GGZ dient bij deze cliëntgroep gemaakt te worden.
Beoogde inzet	De beoogde inzet ligt tussen de 2 tot en met 5 uur begeleiding per week.

	Individuele Begeleiding Behoudgericht 4 (IBB-4) Zware problematiek, weinig mogelijkheden tot verbetering, primair behoudgericht
Cliëntkenmerken	De cliënt heeft **zware problematiek op vrijwel alle leefgebieden**. De verwachting is dat er weinig of geen ontwikkeling in de situatie van de cliënt kan worden bereikt.

	• *Zelfinzicht:* cliënt heeft **beperkt tot geen** inzicht in eigen problematiek, en herkent vaak niet wanneer het nodig is om hulp te vragen. Cliënt is niet in staat om zijn hulpvraag uit te stellen tot het volgende begeleidingsmoment. • *Motivatie:* cliënt is **beperkt gemotiveerd** en heeft problemen bij het initiëren van complexe en soms ook eenvoudige taken. Cliënt staat **niet altijd open voor hulpverlening**. • *Belastbaarheid:* de cliënt is **beperkt** belastbaar. • *Leren vermogen:* cliënt heeft een **beperkt tot zeer beperkt** lerend vermogen. • Eventuele *onderliggende problematiek* is stabiel, fluctuerend of acuut van aard. • Er is sprake van een **complex ziektebeeld**. De cliënt kan zorg mijdend zijn, wispelturig in gedrag en overlast gevend zijn. • Er kan sprake zijn van **bijkomende problematiek** met risico voor ernstige ontregeling, zoals crimineel gedrag, verslaving, verwaarlozing, wat kan leiden tot ontregeling in de dagelijkse praktijk.
Kenmerken product	De cliënt heeft behoefte aan begeleiding gericht op **toezien, stimuleren en behouden, waarbij ook overname nodig kan zijn**. **Aandachtspunten product:** • Doel van de begeleiding is primair en langdurig gericht op het stabiliseren van de situatie van de cliënt en aansluiting blijven vinden met hulpverlening. • Er is sprake van een **zware** complexiteit van de ondersteuning. • Er is sprake van een **gemiddeld tot hoog risico voor veiligheid** van de cliënt en/of de omgeving. Het netwerk kan zowel beperkend als bevorderend zijn voor het functioneren van cliënt. • De zorgaanbieder heeft een **regiefunctie** en aansluiting met het voorliggend veld. • De ondersteuning is vaak **onplanbaar,** omdat de situatie van de client onvoorspelbaar is en de cliënt de zorgvraag niet uit kan stellen. Ondersteuning moet op afstand beschikbaar zijn. • Als onplanbare ondersteuning structureel nodig is in weekend/niet kantoortijden er een noodzaak is tot 24-uurs oproepbaarheid/nabijheid, is er mogelijk sprake van Beschermd thuis of Beschermd wonen. • De cliëntgroep ligt dicht tegen de cliëntgroep van Beschermd wonen aan. Dit profiel is passend om te voorkomen dat mensen in Beschermd wonen stromen of ter voorkoming van instroom. • Het te verwachten rendement van de begeleiding is dat deze primair gericht is op het stabiliseren van de situatie, eventueel met een kleine ontwikkelcomponent. • Als het niet lukt om de situatie van de cliënt stabiel te houden, dan is voor deze cliënten meestal begeleid wonen aangewezen. Afweging van Wlz GGZ dient bij deze cliëntgroep gemaakt te worden.
Beoogde inzet	De beoogde inzet ligt tussen de 4 tot en met 10 uur begeleiding per week.

	Individuele Begeleiding Ontwikkelgericht 2 (IBO-2) Matige problematiek, primair ontwikkelgericht
Cliëntkenmerken	De cliënt heeft **matige problematiek,** waarbij er **ontwikkelgerichte** ondersteuning nodig is op enkele leefgebieden. De verwachting is dat er op **korte(re) termijn** ontwikkeling in de situatie kan plaatsvinden. • *Zelfinzicht:* cliënt **heeft inzicht** in eigen problematiek, maar herkent niet altijd wanneer het nodig is hulp te vragen. • *Motivatie:* cliënt is **gemotiveerd**, maar heeft problemen bij het initiëren van complexe taken. Cliënt staat **open voor hulpverlening** en wil werken naar een oplossing. • *Belastbaarheid:* de cliënt is **wisselend tot beperkt** belastbaar. • *Leren vermogen:* cliënt heeft een lerend vermogen, maar heeft veel **herhaling nodig**. • Eventuele *onderliggende problematiek* is stabiel van aard maar kan ook fluctuerend van aard zijn. • Er is sprake van een meer **complex ziektebeeld** en/of de problematiek wordt veroorzaakt door een **life-event**.
Kenmerken product	De cliënt heeft behoefte aan begeleiding gericht op **toezien, stimuleren en aanleren.**

	Aandachtspunten product: • Doel van begeleiding is gericht op **ontwikkeling** naar een situatie waarin cliënt minder begeleiding nodig heeft of zelfs naar zelfstandigheid waarbij geen Wmo-begeleiding meer nodig is. • Er is sprake van een **lichte tot matige** complexiteit van de ondersteuning. • De zorgaanbieder heeft een **regiefunctie** en aansluiting met het voorliggend veld. • Er is sprake van een **laag risico voor de veiligheid** van cliënt en/of omgeving. • De ondersteuning is **meestal planbaar,** omdat de situatie van de cliënt voorspelbaar is en de cliënt zelf zijn hulpvraag kan formuleren en deze uit kan stellen. • Het te verwachten rendement van de begeleiding is behaald wanneer blijvende verbetering in gedrag en functioneren bij een cliënt is gerealiseerd. • Vaak is voor een beperkte periode ondersteuning nodig om de problematiek te verminderen.
Beoogde inzet	De beoogde inzet ligt tussen de 1 tot en met 3 uur begeleiding per week.

	Individuele Begeleiding Ontwikkelgericht 3 (IBO-3) Matige tot zware problematiek, primair ontwikkelgericht
Cliëntkenmerken	De cliënt heeft **matige tot zware problematiek,** waarbij er **ontwikkelgerichte** ondersteuning nodig is op veel leefgebieden. De verwachting is dat met **intensieve** begeleiding op **korte(re) termijn** ontwikkeling in de situatie kan plaatsvinden. • *Zelfinzicht:* cliënt heeft **beperkt tot geen inzicht** in eigen problematiek en herkent niet wanneer het nodig is om hulp te vragen. • *Motivatie:* cliënt is **gemotiveerd**, maar heeft problemen bij het initiëren van complexe en soms ook eenvoudige taken. Cliënt staat **open voor hulpverlening** en wil werken naar een oplossing. • *Belastbaarheid:* de cliënt is **beperkt** belastbaar. • *Leren vermogen:* cliënt heeft een (beperkt) lerend vermogen en heeft **veel herhaling** nodig. • Eventuele *onderliggende problematiek* is stabiel, fluctuerend of acuut van aard. • Er is sprake van een meer **complex ziektebeeld** met een **risico voor ernstige ontregeling**, zoals crimineel gedrag, verslaving, verwaarlozing, wat kan leiden tot ontregeling in de dagelijkse praktijk.
Kenmerken product	De cliënt heeft behoefte aan begeleiding gericht op **toezien, stimuleren en aanleren, waarbij ook overname nodig kan zijn**. **Aandachtspunten product**: • Doel van begeleiding is gericht op **ontwikkeling** naar een situatie waarin cliënt zelf instructies in de praktijk kan brengen waardoor stabiliteit ontstaat, minder begeleiding nodig heeft en mogelijk zelfs naar zelfstandigheid. Hierbij is intensieve herhaling nodig. • Er is sprake van een **matige tot zware** complexiteit van de ondersteuning. • De zorgaanbieder heeft een **regiefunctie** en aansluiting met het voorliggend veld. • Er is sprake van een **gemiddeld tot eventueel hoog risico** voor de veiligheid van de cliënt en/of • De ondersteuning is **meestal planbaar**. • Hierbij is het van belang dat de zorgaanbieder ook tijdig bij zichzelf kan signaleren dat dit rendement niet te behalen is en de cliënt tijdig inleidt tot een andere vorm van zorg.
Beoogde inzet	De beoogde inzet ligt tussen de 2 tot en met 5 uur begeleiding per week.

	Individuele Begeleiding Ontwikkelgericht 4 (IBO-4) Zware problematiek, kortdurende inzet, primair ontwikkelgericht
Cliëntkenmerken	De cliënt heeft **zware problematiek op vrijwel alle leefgebieden,** waarbij er sprake is van een **hoog risico** voor zichzelf of voor de omgeving. De verwachting is dat met **intensieve** begeleiding op **korte(re) termijn** ontwikkeling in de situatie kan worden bereikt.

	• *Zelfinzicht:* cliënt heeft **beperkt inzicht** in eigen problematiek en herkent vaak niet wanneer het nodig is om hulp te vragen. • *Motivatie:* cliënt is **gemotiveerd**, maar heeft problemen bij het initiëren van complexe en eenvoudige taken. Cliënt staat **open voor hulpverlening**. • *Belastbaarheid:* de cliënt is **voldoende** belastbaar om intensieve begeleiding aan te kunnen. • *Leren vermogen:* cliënt heeft een beperkt lerend vermogen en heeft **veel herhaling** nodig. • Eventuele *onderliggende problematiek* is **fluctuerend of acuut van aard**. Er is sprake van een meer **complex ziektebeeld** waarbij er **acute problematiek** is ontstaan. Er is een **verhoogd risico op ernstige ontregeling**, zoals crimineel gedrag, verslaving, verwaarlozing, wat kan leiden tot ontregeling in de dagelijkse praktijk.
Kenmerken product	De cliënt heeft behoefte aan begeleiding gericht op **toezien, stimuleren en aanleren, waarbij ook overname nodig kan zijn**. **Aandachtspunten product:** • Doel van de begeleiding is gericht op **ontwikkelin**g naar een situatie waarin cliënt minder begeleiding nodig heeft en **acute problematiek en het hoge risico verminderen**. Als dit rendement niet wordt gehaald, dan wordt afgeschaald en naar een meer behoud-gerichte doelstelling overgegaan. Hierbij is het van belang dat de zorgaanbieder ook tijdig bij zichzelf kan signaleren dat dit rendement niet te behalen is en dat de cliënt tijdig inleidt tot een andere zorg van zorg (afschalen/beschermd wonen). • Er is sprake van een **zware** complexiteit van de ondersteuning. • De zorgaanbieder heeft een **regiefunctie** en aansluiting met het voorliggend veld. • Er is sprake van een **hoog risico voor de veiligheid** van de cliënt en/of de omgeving. • De ondersteuning kent naast planbare momenten ook vaak **onplanbare momenten**, omdat de situatie van de cliënt onvoorspelbaar is en de cliënt de zorgvraag niet of beperkt uit kan stellen. • Als onplanbare ondersteuning structureel nodig is in weekend/niet kantoortijden en er een noodzaak is tot 24-uurs oproepbaarheid/nabijheid, is er mogelijk sprake van Beschermd thuis of Beschermd wonen. • De cliëntgroep ligt dicht tegen de cliëntgroep van Beschermd wonen aan. Dit profiel is passend om instroom van mensen in Beschermd wonen te voorkomen. Dit profiel kan ook aan de orde zijn bij uitstroom uit Beschermd wonen. Er is sprake van **dagelijks of bijna dagelijks contact**, eventueel ook met meerdere contactmomenten per dag.
Beoogde inzet	De beoogde inzet ligt tussen de 4 tot en met 10 uur begeleiding per week.

Bijlage 2. Profielen dagbesteding

Afwegingen die gemaakt kunnen worden om te kiezen tussen ontwikkel- en behoudgerichte profielen bij dagbesteding:

Dagbesteding Behoudgericht (DBB-profielen)	**Dagbesteding Ontwikkelgericht** (DBO-profielen)
De verwachte ontwikkeling van de cliënt: De situatie van de cliënt is in de toekomst **blijft stabiel** of **gaat achteruit**.	De verwachte ontwikkeling van de cliënt: De situatie van de cliënt is in de toekomst **verbeterd**.
Lerend vermogen van de cliënt: Het lerend vermogen van de cliënt is **beperkend**.	Lerend vermogen van de cliënt: Het lerend vermogen van de cliënt is **neutraal/gemiddeld** of **bevorderend**.

	Dagbesteding Behoudgericht 1 (Matige problematiek) Doel: behouden van vaardigheden, ontlasting mantelzorg
Cliëntkenmerken	De cliënt heeft behoefte aan een dagbesteding, waarbij behoud van vaardigheden en/of de ontlasting van de mantelzorger centraal staan. De verwachting is dat er geen ontwikkeling in de situatie van de cliënt kan worden bereikt. De situatie zal naar verwachting geleidelijk achteruitgaan of zal langere tijd stabiel blijven.

	• *Zelfinzicht:* cliënt heeft **beperkt** inzicht in eigen problematiek en herkent vaak niet wanneer het nodig is om hulp te vragen. • *Motivatie*: cliënt is **beperkt of gemiddeld** gemotiveerd. • *Belastbaarheid*: de cliënt is **beperkt** belastbaar. • *Leren vermogen*: cliënt heeft een **beperkt** lerend vermogen. • Eventuele *onderliggende problematiek* kan stabiel en eventueel fluctuerend zijn.
Kenmerken product	De cliënt heeft behoefte aan structuur biedende begeleiding, gericht op toezien en stimuleren. De ondersteuning gebeurt door medewerkers met "de handen op de rug" en de cliënt heeft behoefte aan een zinvolle dag invulling. **Aandachtspunten product:** • Het doel van de ondersteuning is de woonsituatie van de cliënt in stand te houden, waardoor mantelzorg en het steunsysteem van de cliënt wordt ontlast. Hierbij is het van belang dat mantelzorgers betrokken worden bij de zorg. • Er is sprake van een **lichte tot matige complexiteit** van de ondersteuning. • Er kan sprake zijn van risico voor veiligheid van de cliënt en/of de omgeving. • Bij de groepsbegeleiding worden de cliënten lichamelijk en geestelijk gestimuleerd, met als doel de vaardigheden van de cliënt te behouden. • Er wordt rekening gehouden met het aanleren van nodige vaardigheden (aan cliënt en eventuele mantelzorgers) die zowel de cliënt als mantelzorger in staat stellen om ook in de thuissituatie beter te functioneren. • Als deelnemers hulp nodig hebben bij persoonlijke verzorging, wordt dit op de dagbestedingslocatie geboden.
Beoogde inzet	De beoogde inzet kan liggen tussen 1 tot en met 9 dagdelen groepsbegeleiding per week.

	Dagbesteding Behoudgericht 2 (Zware problematiek) Doel: behouden van vaardigheden, ontlasting mantelzorg
Cliëntkenmerken	De cliënt heeft behoefte aan een dagbesteding, waarbij behoud van vaardigheden en/of de ontlasting van de mantelzorger centraal staan. De verwachting is dat er geen ontwikkeling in de situatie van de cliënt kan worden bereikt. De situatie zal naar verwachting geleidelijk achteruitgaan of zal langere tijd stabiel blijven. • *Zelfinzicht:* cliënt heeft **geen tot beperkt** inzicht in eigen problematiek en herkent meestal niet wanneer het nodig is om hulp te vragen. Cliënt is **onvoldoende** in staat om zijn hulpvraag te formuleren, waardoor er een **risico** kan ontstaan voor zichzelf of zijn omgeving. • *Motivatie:* cliënt is **beperkt** gemotiveerd en heeft problemen bij het **initiëren van complexe** en soms ook eenvoudige taken. • *Belastbaarheid:* de cliënt is beperkt belastbaar. • *Leren vermogen:* cliënt heeft een **beperkt tot zeer beperkt** lerend vermogen. • Eventuele *onderliggende problematiek* kan **stabiel, fluctuerend of acuut** van aard zijn. Er is sprake van een meer **complex** ziektebeeld. **Gedragsproblematiek** kan aan de orde zijn wat betekent dat cliënt veel individuele aandacht nodig heeft in bijzondere setting of groepssamenstelling.
Kenmerken product	De cliënt heeft behoefte aan structuur biedende begeleiding, gericht op toezien en stimuleren. De ondersteuning gebeurt door medewerkers met "de handen op de rug" en de cliënt heeft behoefte aan een zinvolle dag invulling. **Aandachtspunten product:** • Doel van de ondersteuning is de woonsituatie van de cliënt in stand te houden, waardoor mantelzorg en het steunsysteem van de cliënt wordt ontlast. • Er is sprake van **zware** complexiteit van de ondersteuning. • Er kan sprake zijn van risico voor veiligheid van de cliënt en/of de omgeving. • Bij de groepsbegeleiding worden de cliënten lichamelijk en geestelijk gestimuleerd, met als doel vaardigheden van de cliënt te behouden. • De ondersteuning binnen de groepsbegeleiding is groepsgericht, maar er wordt rekening gehouden met de ondersteuning die individuele cliënt nodig heeft. • Als deelnemers hulp nodig hebben bij persoonlijke verzorging, wordt dit op de dagbestedingslocatie geboden.

Beoogde inzet	De beoogde inzet kan liggen tussen 1 tot en met 9 dagdelen groepsbegeleiding per week.

	Dagbesteding Ontwikkelgericht 1 (Matige problematiek) Doel: ontwikkelen van vaardigheden van de cliënt
Cliëntkenmerken	De cliënt heeft behoefte aan een **ontwikkelgerichte** dagbesteding, waarbij **doorgroei naar een hoger niveau van functioneren** centraal staan. De verwachting is dat de situatie van de cliënt zich kan **verbeteren** en dat doorgroei mogelijk is naar een vorm van reactivering of vrijwilligerswerk. • *Zelfinzicht:* cliënt **heeft inzicht** in eigen problematiek en herkent meestal wanneer het nodig is om hulp te vragen. • *Motivatie:* cliënt is **gemotiveerd** en staat **open voor hulpverlening**. • *Belastbaarheid:* de cliënt is **gemiddeld tot goed** belastbaar. • *Leren vermogen:* cliënt heeft een **lerend vermogen**. • Eventuele *onderliggende problematiek* is meestal stabiel van aard, maar kan eventueel fluctuerend zijn.
Kenmerken product	De cliënt heeft behoefte aan ontwikkelgerichte begeleiding, gericht op toezien, stimuleren en **aanleren**. Er is vaak een arbeidsmatig karakter van de dagbesteding. **Actiepunten product**: • Doel is het ontwikkelen van vaardigheden van de cliënt, gericht op doorgroei naar een hoger niveau van functioneren zoals uitstroom naar (vrijwilligers) werk. • Er is sprake van een **lichte tot matige** complexiteit van de ondersteuning. • De zorgaanbieder moet de **regie** voeren en er moet afstemming zijn tussen de verschillende instanties en indien van toepassing de individuele begeleiding van cliënten. **Aandachtspunten product**: • Doel is het ontwikkelen van vaardigheden van de cliënt, gericht op doorgroei naar een hoger niveau van functioneren zoals uitstroom naar (vrijwilligers) werk. • Er is sprake van een **lichte tot matige** complexiteit van de ondersteuning. • De zorgaanbieder moet de **regie** voeren en er moet afstemming zijn tussen de verschillende instanties en indien van toepassing de individuele begeleiding van cliënten. • Er is **geen** sprake van **risico** voor de veiligheid van cliënt en/of de omgeving. • Er wordt ook aandacht besteed aan de balans en draagkracht van de cliënt. Dit heeft toegevoegde waarde voor het voorkomen van hospitalisering dan wel overbelasting van de cliënt. • Binnen de ontwikkelgerichte groepsbegeleiding wordt geen therapie gegeven, er is dan ook geen sprake van behandeling binnen de groepsbegeleiding. • De cliënt heeft behoefte aan positieve ervaringen en zo mogelijk afwisseling. Bij elke cliënt worden individuele doelen opgesteld en besproken hoe de resultaten behaald gaan worden. • Voor deze cliënten is een groepsdynamiek van belang om resultaten te behalen.
Beoogde inzet	De beoogde inzet kan liggen tussen de 1 tot en met 9 dagdelen groepsbegeleiding per week. Dit product wordt gezien het perspectief op ontwikkeling en zelfstandigheid ingezet voor een beperkte duur met een uitgangspunt van **maximaal 3 jaar**.

Bijlage 3. Aandachtspunten per leefgebied

De navolgende tabellen kunnen als hulpmiddel dienen bij het concreet in kaart brengen van de specifieke problemen van de cliënt per leefgebied, zowel tijdens het huisbezoek als bij het uitwerken van het verslag. Bijlage 4 bevat een inhoudelijke beschrijving van de verschillende niveaus van problematiek die hierbij kunnen worden gebruikt.

Let op: deze tabellen zijn geen afvinklijsten, neem alleen de onderwerpen mee die voor het onderzoek relevant en nodig zijn.

LICHAMELIJKE GEZONDHEID EN ZELFZORG	**Problematiek**			
	geen	**licht**	**matig**	**zwaar**

Eten (verantwoord eetpatroon, kan eten tot zich nemen)				
Wassen (verzorgd uiterlijk, geur)				
Aankleden (schone kleding)				
Slapen (in- doorslapen, wakker worden, dag-nachtritme)				
Voldoende beweging/sport				
Voorkomen van ziekten				
Beheer medicatie				
Afspraken zorgprofessionals (huisarts, specialist, begeleider)				
Seksuele gezondheid (inclusief veilig vrijen)				

PSYCHISCHE GEZONDHEID (PERSOONLIJK FUNCTIONEREN)	**Problematiek**			
	geen	**licht**	**matig**	**zwaar**
Zelfbeeld				
Zelfinzicht (o.a. inschatten gevaar voor zichzelf)				
Omgaan met veranderingen				
Begrijpen consequenties (korte/lange termijn)				
Keuzes maken/besluiten nemen				
Grenzen aangeven (eigen)				
Hulpvraag formuleren				
Impulsiviteit (sociale regels, geen risico zien)				
Emotieregulatie (overspoelen, uitbarsten, driftbuien)				
Angsten (inclusief spanning, zenuwen, nerveus, bang)				
Stemmingsproblemen (somber, wisselingen, uitbundig)				
Teruggetrokken/eenzaam/verdrietig				
Agressie verbaal/fysiek (dreigen, vloeken, vechten)				
Zelfbeschadigend gedrag/suïcide				
Dwanghandelingen (herhaling van gedragingen)				
Executieve functies (plannen, initiëren van taken, overzicht)				

VERSLAVING	**Problematiek**			
	geen	**licht**	**matig**	**zwaar**
Roken				
Alcohol				
Drugs (softdrug, harddrugs of anabolen)				
Gamen				
Telefoon/social media				
Seks/porno				
Gokken				

JUSTITIE	**Problematiek**			
	geen	**licht**	**matig**	**zwaar**
Stelen/vandalisme				
Geweld				
Heling/oplichting				
Taakstraf				
Boetes				

SOCIALE CONTACTEN	**Problematiek**

(SOCIAAL FUNCTIONEREN)	geen	licht	matig	zwaar
Beïnvloedbaar				
Inleven in de ander				
Grenzen aangeven (o.a., gevaar voor de ander)				
Afspraken nakomen				
Functioneren binnen gezin/familie				
Duidelijkheid omtrent wel/geen contact met familie				
Vrienden maken				
Vriendschappen behouden				
Contact met personen die schadelijk zijn				
Verkering/relatie				
Vangnet				
Overlast				
Groepsgeschiktheid				

DAGBESTEDING SCHOOL/WERK	Problematiek			
	geen	licht	matig	zwaar
Evenwichtig dag- en nachtritme				
Structuur				
Aansturing (zelfstandigheid, zelfactivering)				
Zinvolle invulling				
School/werk passend bij interesse				
Maken van keuzes voor de toekomst/toekomstperspectief				
Aanwezigheid				
Op tijd komen				
Accepteren autoriteit				
Taalbeheersing				

VRIJE TIJD	Problematiek			
	geen	licht	matig	zwaar
Zelfstandigheid/structuur/invulling				
Interesses/hobby's				
Sport				

HUISHOUDEN (REGIE BIJ HET HUISHOUDEN)	Problematiek			
	geen	licht	matig	zwaar
Schoonmaken van de woning, wasverzorging, boodschappen en bereiden maaltijden				

HUISVESTING (WONEN)	Problematiek			
	geen	licht	matig	zwaar
Onderhoud woning/tuin				
Overlast (o.a. geluid, stank, spullen)				
Veiligheid				
Zelfstandigheid				
Contact met eigenaar van de woning				

VERPLAATSEN EN VERVOER	Problematiek

	geen	licht	matig	zwaar
Deelnemen aan het verkeer				
Gebruikmaken eigen vervoermiddel (o.a. fiets, auto)				
Route bepalen				
Gebruikmaken van openbaar vervoer				

FINANCIËLE SITUATIE (FINANCIËN/ADMINISTRATIE)	Problematiek			
	geen	licht	matig	zwaar
Omgaan met betaal- communicatiemiddelen				
Formulieren invullen				
Leefgeld/zakgeld/inkomen				
Overzicht (financiën en administratie op orde)				
Schulden				

Bijlage 4. Beschrijving problematiek per leefgebied

	Beschrijving problematiek			
Leefgebieden	**Geen probleem**	**Lichte problemen ('toezien')**	**Matige problemen ('helpen')**	**Zware problemen ('overnemen')**
Lichamelijke gezondheid en zelfzorg 	Geen	Cliënt heeft moeite op het gebied van zelfzorg en heeft hierbij aansturing en/of motivatie nodig. Cliënt heeft beperkt inzicht in gezondheidsrisico's. Daarnaast is controle op afspraken met zorgprofessionals nodig.	Cliënt heeft problemen op het gebied van zelfzorg en heeft hierbij hulp nodig. Cliënt heeft onvoldoende inzicht in gezondheidsrisico's. Begeleiding bij afspraken met zorgprofessionals is nodig.	Cliënt heeft grote problemen op het gebied van zelfzorg. Cliënt heeft geen inzicht in gezondheidsrisico's. Beheren van afspraken en begeleiding bij afspraken met zorgprofessionals is nodig.
Psychische gezondheid (Persoonlijk functioneren) 	Geen	Cliënt heeft een beperkt zelfbeeld en heeft soms moeite om eigen gedrag te sturen of heeft beperkt inzicht hierin. Cliënt is in staat hulp te vragen en de hulpvraag uit te stellen.	Cliënt heeft een beperkt (soms negatief) zelfbeeld en/of beperkte controle over het eigen gedrag of heeft onvoldoende inzicht hierin. Cliënt is niet in staat uit zichzelf hulp te vragen. De hulpvraag kan niet altijd worden uitgesteld.	Cliënt heeft geen realistisch zelfbeeld en/of zeer weinig tot geen controle over het eigen gedrag of geen inzicht hierin. Cliënt kan niet om hulp vragen of kan de hulpvraag niet uitstellen.
Verslaving 	Geen	Het gebruik van middelen of overige verslavingsproblematiek interfereert met het meedoen binnen het gezin en het netwerk. Cliënt heeft moeite met het naleven van de afspraken rondom verslaving.	Het gebruik van middelen of overige verslavingsproblematiek belemmert het functioneren binnen het gezin en het netwerk. Cliënt heeft moeite met het begrijpen en/of het naleven van afspraken rondom verslaving.	Cliënt kan niet (goed) meer functioneren binnen het gezin en het netwerk door het gebruik van middelen of overige verslavingsproblematiek. Afspraken rondom verslaving worden niet begrepen of nageleefd.
Justitie 	Geen	Er is begeleiding nodig op het gebied van gedrag en/of risicobeperking. Cliënt heeft (mogelijk) schadelijke contacten.	Er is begeleiding nodig op het gebied van gedrag en/of risicobeperking. Er is sprake van een overtreding of straf. Cliënt heeft (mogelijk) schadelijke contacten.	Intensieve begeleiding is nodig op het gebied van gedrag en/of risico-beperking. Cliënt is in contact (geweest) met justitie. Er is risico op het (op)nieuw plegen van een delict.

Sociale contacten (Sociaal functioneren) 	Geen	Cliënt is beperkt in staat tot het aangeven, bewaken of naleven van (inter)persoonlijke grenzen of het maken van keuzes. Begeleiding is nodig op het gebied van (persoonlijke en sociale) vaardigheden. Er is sprake van een onsuccesvolle manier van sociaal contact.	Cliënt loopt regelmatig vast in sociaal contact. Het aanleren en (tijdelijk) deels overnemen van (persoonlijke en sociale) vaardigheden is noodzakelijk. Er is sprake van een atypische of onsuccesvolle manier van sociaal contact.	Cliënt gedraagt zich inadequaat in sociaal contact. Cliënt beschadigt zichzelf en/of anderen en is niet in staat zichzelf hierin te reguleren. Het aanleren en (langdurig) overnemen van (persoonlijke en sociale) vaardigheden is noodzakelijk.
Dagbesteding Werk/school 	Geen	Cliënt heeft aansturing en/of motivatie nodig op het vlak van werk en/of school. Cliënt heeft lichte beperkingen met betrekking tot deelname aan reguliere activiteiten voor invulling van de dag.	Cliënt heeft begeleiding nodig op het vlak van werk en/of school. Cliënt heeft beperkingen met betrekking tot deelname aan reguliere activiteiten voor invulling van de dag.	Cliënt heeft moeite op het vlak van werk en/of school. Het vermogen van cliënt om aan de leeftijd gerelateerde verwachtingen te voldoen is zeer beperkt. Cliënt heeft veel behoefte aan ondersteuning en structuur.
Vrije tijd 	Geen	Cliënt heeft aansturing en/of motivatie nodig bij het invullen van zelfstandigheid, vrije tijd, of participatie in de samenleving. Cliënt heeft verminderde interesses.	Cliënt heeft begeleiding nodig bij het invullen van zelfstandigheid, vrije tijd of participatie in de samenleving. Cliënt heeft beperkte en/of afwijkende belangstelling of interesses.	Cliënt heeft overname nodig bij het invullen van zelfstandigheid, vrije tijd of participatie in de samenleving. Cliënt heeft geen of ernstig afwijkende belangstelling of interesses.
(Regie bij) huishouden 	Geen	Cliënt heeft lichte aansturing en/of motivatie nodig, maar is in staat om taken zelf uit te voeren.	Cliënt heeft begeleiding nodig om taken uit te voeren. Er wordt samen opgewerkt waarbij de cliënt dan ook zelfstandig taken uit kan voeren.	Cliënt heeft veel begeleiding nodig om de taken uit te voeren. Er wordt samen opgewerkt waarbij de cliënt niet volledig zelfstandig taken kan uitvoeren.
Huisvesting / Wonen 		Cliënt is in staat zelfstandig een woning te bewonen. Er is sprake van lichte problematiek ten aanzien van onderhoud en verzorging van de woning en/of veiligheid. Toezicht op gezette tijden is noodzakelijk.	Cliënt is beperkt in staat zelfstandig een woning te bewonen vanwege de eigen beperkingen. Er is sprake van problematiek bij onderhoud en verzorging van woning en/of veiligheid. Er moet toereikend en adequaat toezicht (op afroep) aanwezig zijn.	Cliënt is niet in staat zelfstandig een woning te bewonen vanwege de eigen beperkingen. Er is sprake van ernstige problematiek met betrekking tot onderhoud en verzorging van de woning en/of veiligheid.
Verplaatsen en vervoer 	Geen	Cliënt heeft ondersteuning (veelal instructie) nodig bij deelname aan het verkeer/OV.	Cliënt heeft (deels) begeleiding nodig bij deelname aan het verkeer/OV.	Cliënt heeft begeleiding nodig bij deelname aan het verkeer/OV.
Financiële situatie (Financiën/administratie) 	Geen	Er zijn lichte problemen met betrekking tot het onderhouden van de administratie en financiën. Meestal is geen sprake van problematische schulden. Cliënt kan zelf hulp vragen.	Er zijn meerdere problemen, waardoor sprake is van bijvoorbeeld schuldeisers of misbruik van vrienden en/of familie. Er zijn of dreigen problematische schulden.	Er zijn grote problemen waardoor sprake is van bijvoorbeeld schuldeisers of misbruik van vrienden en/of familie. Overname is nodig. Er is veelal sprake van problematische schulden.

Bijlage 3: Kwaliteitseisen PGB professionele dienstverleners

Inleiding
Professionele dienstverleners zijn verplicht om verantwoorde ondersteuning te leveren aan cliënten, waaronder wordt verstaan:
– ondersteuning van goed niveau;
– die de dienstverlener in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verleent; en
– die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt.

Ter uitwerking van deze verplichtingen/verantwoordelijkheden, zijn in dit document de kwaliteitseisen opgenomen waaraan pgb-dienstverleners (professioneel) moeten voldoen.

Vooraf. Wanneer is sprake van een professionele dienstverlener?
Professionele dienstverlener:
Dit document is van toepassing op alle professionele dienstverleners (groot/klein/ZZP) – als bedoeld in de Verordeningen maatschappelijke ondersteuning- die beroepsmatig zorg, maatschappelijke- en/of aanpalende diensten aanbieden aan cliënten op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). Daarvan is sprake wanneer de dienstverlener als zodanig staat ingeschreven bij de KvK. Maar vervolgens ook uit overige feiten en omstandigheden (zoals bijvoorbeeld het hebben van een website, meerdere cliënten, begeleiding als bron van inkomsten …) blijkt dat de dienstverlener als onderneming/ondernemer kan worden aangemerkt.

De kwaliteitseisen:
De eisen zijn als volgt gerubriceerd:

1. Kwaliteitseisen algemeen
2. Eisen ondersteuningsplan/evaluatieplan
3. Algemene bepalingen deskundigheidsniveau van de begeleiding
4. Specifieke bepalingen kwaliteit begeleiding individueel (BGI)
5. Specifieke bepalingen kwaliteit begeleiding groep (BGG)
6. Algemene administratieve eisen
7. CAO, verbod onderaannemerschap
8. Medezeggenschap, klachtenregeling, klanttevredenheid
9. Informatievoorziening, controle, toezicht en handhaving
10. Meldingsplicht algemeen
11. Contact

1. Kwaliteitseisen algemeen

Persoonlijke behoeften
a. Dienstverlener levert passende ondersteuning die aansluit bij de persoonlijke behoeften, voorkeuren, waarden en mogelijkheden van de cliënt, met respect voor diens diversiteit op het gebied van bijvoorbeeld leeftijd, lichamelijke- en psychische vermogens, culturele achtergrond, religie, sekse en gender.

Sociale structuur
b. Dienstverlener kent de sociale infrastructuur rondom cliënt.

Samenwerking in de keten
c. Dienstverlener gaat actief relaties aan binnen het voorliggend veld in de wijk en met relevante partners en verhoudt zich daarnaast actief tot de mogelijkheden binnen het voorliggend veld. Dienstverlener heeft hier een regiefunctie in. Dat vraagt dat dienstverlener inzicht heeft in laagdrempelige activiteiten in de buurt/wijk die (kunnen) passen bij cliënten aan wie hij ondersteuning biedt. Zodoende heeft dienstverlener goede kennis van de sociale kaart en kan dienstverlener bijdragen aan het afschalen van de begeleiding door middel van inzet van lokale voorzieningen (formeel of informeel en/of voorliggend veld) daar waar mogelijk.

Samenwerking
d. Dienstverlener werkt goed samen met anderen (binnen en buiten eigen organisatie). Onder goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen het eigen personeel van dienstverlener, de toegang van gemeente, andere betrokken hulpverlenende of ondersteunende professionals alsook het sociaal netwerk, mantelzorgers en vrijwilligers. De samenwerking draagt bij aan het realiseren van de beoogde resultaten van de ondersteuning en draagt bij aan goede afstemming van de maatwerkvoorziening op andere vormen van ondersteuning en zorg.

Wijziging hulpbehoefte

e. Dienstverlener treedt tijdig in overleg met de cliënt indien dienstverlener van mening is dat er sprake is van relevante veranderingen in de situatie van cliënt waardoor de maatwerkvoorziening begeleiding mogelijk aangepast of beëindigd dient te worden en een nieuwe melding nodig is. De gemeente beoordeelt vervolgens de melding en past – indien zij dat nodig acht – het recht op de maatwerkvoorziening aan. Dienstverlener onthoudt zich in het toegangsproces van melding/aanvraag van een onheuse beïnvloeding van cliënt teneinde te bewerkstelligen dat cliënt meer of langer ondersteuning wordt toegekend dan feitelijk nodig is.

Zorgcontinuïteit:

f. Dienstverlener garandeert de continuïteit van de ondersteuning.

g. Ook tijdens vakantie en ziekte van personeel zorgt dienstverlener ervoor dat geïndiceerde ondersteuning geleverd wordt conform indicatie en conform ondersteuningsplan. Dienstverlener zorgt dus tijdig voor vervanging. Dit uiteraard in afstemming en instemming met/van de cliënt.

h. Uitgangspunt is verder dat cliënten (desgewenst) altijd begeleiding ontvangen van dezelfde begeleider (op klantniveau, niet op organisatieniveau). Wanneer de medewerker die vaste begeleiding biedt aan cliënt (tijdelijk) moet worden vervangen (bijvoorbeeld wegens ziekte, vakantie, pensioen of ontslag) draagt dienstverlener zorg voor een vervangende medewerker van hetzelfde niveau en draagt dienstverlener zorg voor een overdracht van het dossier. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van cliënt. Dit alles uiteraard in afstemming en instemming met/van de cliënt.

Begrijpelijke taal

i. Dienstverlener communiceert in de Nederlandse taal begrijpelijk en passend bij het taalniveau van de cliënt. In uitzonderingsgevallen, wanneer cliënt en opdrachtgever vooraf akkoord zijn, kan anderstalige begeleiding worden ingezet. Dossiervorming geschiedt altijd in de Nederlandse taal. Daarnaast communiceert dienstverlener met gemeente zowel mondeling als schriftelijk in de Nederlandse taal.

2. Eisen ondersteuningsplan/evaluatieplan

Vaststellen ondersteuningsplan

a. Dienstverlener en cliënt stellen uiterlijk binnen 6 weken na start zorginzet samen een ondersteuningsplan vast. Dit stelt cliënt in staat om het ondersteuningsplan tijdig over te leggen aan de gemeente, namelijk uiterlijk 2 maanden na start zorginzet.

Ondertekening

b. Er is pas sprake van een ondersteuningsplan als het zowel door dienstverlener als door cliënt is ondertekend. Ondertekening kan via:
   - Zgn. natte handtekening; of
   - Digitale handtekening; of
   - Een “digitaal akkoord” door cliënt dat opgenomen wordt in het digitale cliëntdossiersysteem.

Inhoud ondersteuningsplan

c. Binnen de door gemeente gestelde kaders en eisen worden in het ondersteuningsplan resultaat/resultaten, de doelen en activiteiten benoemd. Het/de te benoemen doelen zijn te herleiden naar de resultaat/resultaten zoals door de gemeente bepaald in de bijlage bij het zgn. meldingsonderzoek.

d. Het ondersteuningsplan is vormvrij maar bestaat in elk geval uit de verplichte elementen waaruit blijkt dat het ondersteuningsplan van goede kwaliteit is. In het ondersteuningsplan moeten onderstaande verplichte elementen terugkomen:
   1. Context (omschrijving van basale feiten, hulpvraag en beperkingen en huidige oplossingen);
   2. Doelen (concrete en bij voorkeur SMART geformuleerde doelen gerelateerd aan de hulpvraag waarin duidelijk is wat de belangrijkste doelen zijn en op welk perspectief zij gericht zijn (behoud of ontwikkelgericht);
   3. Aanpak (welke activiteit wordt verricht om doel te bereiken, wie doet wat en met welke omvang/tijdsinvestering, wat is de rol van het voorliggend veld);
   4. Termijn (starttijd van het ondersteuningsplan, looptijd van het plan en in hoeverre kunnen de doelen binnen planperiode geheel behaald worden?
   5. Evaluatie (op welke momenten, hoe en door wie volgt een formele evaluatie);
   6. Eigen kracht en netwerk (op welke wijze maakt dienstverlener gebruik van de eigen kracht van cliënt, naasten en/of mantelzorgers en probeert deze de eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen);
   7. Voorliggend veld (op welke wijze wordt verbinding gemaakt met het voorliggend veld).

Up to date

e. Het ondersteuningsplan is up-to-date. Essentiële wijzigingen van doelen worden telkens verwerkt in een nieuw of bijgewerkt plan dat door dienstverlener en cliënt opnieuw wordt ondertekend. Wijziging in de aanpak of activiteiten -zonder wijziging van doelen- moeten wel door dienstverlener en cliënt besproken worden en worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan hoeft in dit geval niet opnieuw ondertekend te worden.

Evaluatieplan

f. Cliënt en dienstverlener maken bij beëindiging van een ondersteuning/traject een evaluatieplan op. In het evaluatieplan moeten onderstaande verplichte elementen terugkomen:
   1. Welke te behalen resultaten gedurende de looptijd van de beschikking zijn behaald en welke resultaten niet zijn behaald;
   2. Waarom een aantal resultaten (nog) niet is behaald (indien van toepassing);
   3. Welke vervolgondersteuning er nodig is voor de client;
   4. Hoeveel tijd dienstverlener nodig heef om aan de te behalen resultaten in een nieuwe toewijzing te werken.

g. Het evaluatieplan wordt door dienstverlener en cliënt besproken.

Nieuwe melding

h. Indien cliënt opnieuw een melding doet bij de gemeente teneinde de ondersteuning te continueren aansluitend aan datum einde toekenningsbeschikking, dragen dienstverlener en cliënt er zorg voor dat evaluatieplan tijdig gereed is. Dit stelt cliënt in staat om het evaluatieplan – samen met het actuele ondersteuningsplan - tijdig over te leggen aan de gemeente, namelijk uiterlijk 6 weken voor afloop van de beschikking.

Desgevraagd verstrekken

i. Teneinde de gemeente in staat te stellen om een heronderzoek te verrichten inzake het recht op maatwerkwerkvoorziening dan wel het houden van toezicht op de rechtmatige verstrekking van de maatwerkvoorziening, verstrekt dienstverlener, desgevraagd, een exemplaar van het actuele ondersteuningsplan en/of evaluatieplan aan gemeente en/of de toezichthouder GR Peelgemeenten.

Privacywetgeving

j. Het ondersteuningsplan en evaluatieplan worden door dienstverlener opgemaakt met inachtneming van privacywetgeving. Informatie die verhindert dat het ondersteuningsplan, zonder voorafgaande toestemming van cliënt, kan worden overhandigd aan de gemeente, neemt dienstverlener niet op in het plan.

Niet kunnen voldoen aan verplichtingen

k. Indien dienstverlener door toedoen van cliënt niet in staat is om (tijdig) aan zijn verplichtingen te voldoen met betrekking tot opmaak en/of verstrekken van het ondersteuningsplan en/of evaluatieplan, meldt dienstverlener dit onverwijld rechtstreeks aan de gemeente. Indien dienstverlener dit nalaat, kan het niet kunnen voldoen aan verplichtingen door dienstverlener niet op een later moment worden tegengeworpen aan de gemeente.

3. Algemene bepalingen deskundigheidsniveau van de begeleiding

Stagiaires

a. Stagiaires worden als boventallig beschouwd en door dienstverlener altijd aanvullend ingezet naast de bestaande inzet van gekwalificeerd personeel. De stagiaire werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij cliënt betrokken bevoegde en bekwame begeleider. De werkzaamheden van de stagiaire zijn gericht op de eigen leerdoelen van de stagiaire.

Vrijwilligers

b. Vrijwilligers - onder wie mede begrepen een persoon actief in het kader van een (gesubsidieerde) werkervaringsplaats – worden door dienstverlener louter ingezet op ondersteunende taken in de begeleiding aan cliënten. De vrijwilliger werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij cliënt betrokken bevoegde en bekwame begeleider. De totale begeleiding kan niet uitsluitend of overwegend bij deze vrijwilligers worden neergelegd. Indien de vrijwilliger bevoegd is om met de doelgroep te werken (voldoet aan de opleidingseis), kan de vrijwilliger tijdelijk ook boventallig ingezet worden op begeleidingstaken.

Ervaringsdeskundigen

c. Dienstverlener zet opgeleide c.q. getrainde ervaringsdeskundigen in onder verantwoordelijkheid en aansturing van de direct bij de cliënt betrokken begeleider waarbij de begeleiding slechts ten dele bij de ervaringsdeskundige kan worden neergelegd. De begeleider dient te voldoen aan de hierna gestelde eisen per product.

Protocollen en richtlijnen

d. Dienstverlener draagt er zorg voor dat begeleiders op de hoogte zijn van geldende protocollen en richtlijnen en dat zij hiernaar handelen.

VOG

e. Dienstverlener zet begeleiders (in loondienst dan wel ingehuurd), ervaringsdeskundigen, stagiaires en vrijwilligers in die beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
   - Voor een zelfstandige zonder personeel (ZZP'er) mag de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) bij de eerste indicatie, niet ouder zijn dan één jaar vanaf de ondertekening van het Persoonsgebonden Budgetplan.
   - Voor een professionele dienstverlener die werkzaam is bij een organisatie met personeel, geldt volgens artikel 3.5 van de Wmo de verplichting dat de organisatie zorgt voor een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Wij stellen hiervoor geen aanvullende eisen.

4. Specifieke bepalingen kwaliteit begeleiding individueel (BGI)

BGI – Behoud Gericht – Waakvlam Begeleiding – Lichte problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	**Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider:** • Mbo-niveau met gerichte opleiding Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan. Dienstverlener kent de mogelijkheden en maakt gebruik van het sociale netwerk van de cliënt, netwerkpartners, algemene voorzieningen en het voorliggend veld om een afweging te maken of er afgeschaald kan worden.
	Ingevolge de maatwerkvoorziening begeleiding verricht dienstverlener in geval van een individuele opdrachtverstrekking één of meerdere activiteiten die vallen binnen de volgende resultaatsgebieden: a. Ondersteunen bij en opbouwen van een sociaal netwerk van cliënt; b. Ondersteuning bij (arbeidsmatige)dagbesteding (niet zijnde onderdeel van een arbeidstoeleidingstraject); c. Ondersteuning bij zelfredzaamheid; d. Ontlasting van mantelzorger.

Behoud Gericht – BGI – Matige problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	**Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider:** • Mbo-niveau met gerichte opleiding Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan.

Behoud Gericht – BGI – Matige tot zware problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	**Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider:** • Hbo-niveau met gerichte opleiding; Eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van het ondersteuningsplan en de evaluatie, verantwoordelijk voor de coördinatie van de uitvoering van het ondersteuningsplan de (zorginhoudelijke) aansturing van begeleidingsactiviteiten. Waar nodig -gelet op de problematiek van de cliënt- begeleidt de professional de client geheel of gedeeltelijk zelf. • Mbo-niveau met gerichte opleiding; begeleidingstaken onder de directe aansturing van een professional met Hbo-niveau. Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Hbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren en controleren van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag conform de gestelde eisen hieraan Voor het opstellen van het on-

	dersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan is een medewerker die ten minste beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk.

Behoud Gericht – BGI – Zware problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	**Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider**: • Hbo-niveau met gerichte opleiding; Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Hbo-opleiding verantwoordelijk voor het voor het bieden van ondersteuning aan de cliënt en het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan. Dienstverlener(begeleider) heeft dagelijks of bijna dagelijks contact met de cliënt, eventueel ook met meerdere contactmomenten per dag.

Ontwikkelgericht – BGI – Matige problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	**Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider**: • Mbo-niveau met gerichte opleiding Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan.

Ontwikkelgericht – BGI – Matige tot zware problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	**Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider(s)**: • Hbo-niveau met gerichte opleiding; Eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van het ondersteuningsplan en de evaluatie, verantwoordelijk voor de coördinatie van de uitvoering van het ondersteuningsplan de (zorginhoudelijke) aansturing van begeleidingsactiviteiten. Waar nodig -gelet op de problematiek van de cliënt- begeleidt de professional de client geheel of gedeeltelijk zelf. • Mbo-niveau met gerichte opleiding; begeleidingstaken onder de directe aansturing van een professional met Hbo-niveau. Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Hbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren en controleren van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag conform de gestelde eisen hieraan Voor het opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan is een medewerker die ten minste beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk.

Ontwikkelgericht – BGI – Zware problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider(s): • Hbo-niveau met gerichte opleiding. Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Hbo-opleiding verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning aan de cliënt en het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan.

Toelichting op de gestelde specifieke kwaliteitseisen:
Met “Mbo-niveau met gerichte opleiding” wordt bedoeld dat betrokken ondersteuners minimaal Mbo-niveau 3 met succes hebben afgerond in een studierichting die relevant is voor de begeleiding aan de specifieke doelgroep. Relevante studierichtingen zijn Mbo (Persoonlijk) Begeleider Maatschappelijke Zorg, Helpende Zorg en Welzijn, Sociaal Werker, Verpleegkundige, Verzorgende IG, Basiszorg verlenen, Gedrags- en Psychiatrische problematiek, Ondersteuning bij sociale vraagstukken, Triage en kwaliteitszorg.

Met "Hbo-niveau met gerichte opleiding" wordt bedoeld dat betrokken ondersteuners beschikken over een relevante Hbo-opleiding zijnde Sociale Studies, toegepaste psychologie, Sociaal Pedagogische Hulpverlener (SPH), Pedagogiek, Sociaalpsychiatrisch Verpleegkundige (SPV), Hbo-Verpleegkundige (Hbo-V), relevante InService-opleiding, Maatschappelijk Werker (MW) naast relevante werkervaring met deze doelgroep.

In geval van andere Hbo-opleidingen/studierichtingen dan bovengenoemd is het aan de gemeente te beoordelen of de opleiding gericht is te beschouwen en gelijkwaardig aan genoemde studies.

Directe aansturing:
Definitie van "directe aansturing" in geval van de eis "Mbo-niveau met gerichte opleiding; begeleidingstaken onder de directe aansturing van een professional met Hbo-niveau":
Directe aansturing betekent dat de professional met Hbo-niveau direct en actief betrokken is bij de begeleiding door de medewerker die de begeleidingstaken uitvoert.

Directe aansturing heeft daarmee de volgende kenmerken:

1. Actieve betrokkenheid: Hij/zij is sterk betrokken bij de dagelijkse gang van zaken en het begeleiden van de medewerker. Dit kan betekenen dat de professional met HBO niveau de begeleider regelmatig instructies geeft, taken toewijst, en actief feedback geeft.
2. Structuur en duidelijkheid: Er wordt veel aandacht besteed aan duidelijke afspraken en richtlijnen. De professional met HBO niveau stuurt actief op wat, wanneer, en hoe dingen moeten gebeuren.
3. Regelmatige evaluatie en bijsturing: Door frequente evaluatiegesprekken te voeren, kan de professional met HBO niveau de voortgang continu monitoren en waar nodig bijsturen om de doelen te behalen.
4. Verminderde mate van autonomie: De begeleider/ aangestuurd persoon heeft beperkte autonomie, omdat hij/zij directe instructies en sturing krijgt.

5. Specifieke bepalingen kwaliteit begeleiding groep (BGG)

BGG – Behoud Gericht – Matige problematiek

Specifieke Kwaliteitseisen	**Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider:** • Mbo-niveau met gerichte opleiding • Eventueel vrijwilligers en stagiaires. Ondersteunend en altijd onder verantwoordelijkheid van de gekwalificeerde begeleider. Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan. **Contact mantelzorger/betrokkenen** Dienstverlener heeft naar behoefte, maar in elk geval eenmaal per kwartaal, afstemming met de mantelzorger/betrokkenen in de thuissituatie over het functioneren van cliënt op de dagbesteding en de thuissituatie. Dienstverlener kan hierbij gebruik maken van ondersteunende middelen zoals de Beter contact app of het bijhouden van een fysiek cliënt logboek. **Groepsgrootte** De groepsgrootte bij dagbesteding betreft het aantal cliënten per begeleider. De richtlijn m.b.t. dit product is dat er op een groep met gemiddeld 8 cliënten 1 begeleider op de groep aanwezig is.

BGG – Behoud Gericht – Zware problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	**Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider:** • Hbo-niveau met gerichte opleiding; Eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van het ondersteuningsplan en de evaluatie, verantwoordelijk voor de coördinatie van de uitvoering van het ondersteuningsplan de (zorginhoudelijke) aansturing van begeleidingsactiviteiten. Waar nodig -gelet op de problematiek van de cliënt- begeleidt de professional de cliënt geheel of gedeeltelijk zelf.

	• Mbo-niveau met gerichte opleiding; begeleidingstaken onder de directe aansturing van een professional met Hbo-niveau. • Eventueel vrijwilligers en stagiaires. Ondersteunend en altijd onder verantwoordelijkheid van de gekwalificeerde begeleider. Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Hbo-opleiding met de doelgroep verantwoordelijk voor het coördineren en controleren van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag conform de gestelde eisen hieraan. Voor het opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan is een medewerker die ten minste beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk. **Contact mantelzorger/betrokkenen** Dienstverlener heeft naar behoefte, maar in elk geval eenmaal per kwartaal, afstemming met de mantelzorger/betrokkenen in de thuissituatie over het functioneren van cliënt op de dagbesteding en de thuissituatie. Dienstverlener kan hierbij gebruik maken van ondersteunende middelen zoals de Beter contact app of het bijhouden van een fysiek cliënt logboek. **Groepsgrootte** De groepsgrootte bij dagbesteding betreft het aantal cliënten per begeleider. De richtlijn m.b.t. dit product is dat er op een groep met gemiddeld 6 cliënten 1 begeleider op de groep aanwezig is.

BGG – Dagbesteding – ontwikkelgericht – Matige problematiek

Specifieke kwaliteitseisen	**Het benodigd deskundigheidsniveau van de begeleider**: • Mbo-niveau met gerichte opleiding • Eventueel vrijwilligers en stagiaires. Ondersteunend en altijd onder verantwoordelijkheid van de gekwalificeerde begeleider. Vanuit de dienstverlener is een medewerker die beschikt over een relevante Mbo-opleiding verantwoordelijk voor het coördineren, controleren en opstellen van het ondersteuningsplan en evaluatieverslag en de uitvoering daarvan conform de gestelde eisen hieraan. **Contact mantelzorger/betrokkenen** Dienstverlener heeft naar behoefte maar in elk geval eenmaal per maand afstemming met betrokkenen uit het relevant netwerk van cliënt over het functioneren van cliënt op de dagbesteding en de thuissituatie. **Groepsgrootte** De groepsgrootte bij dagbesteding betreft het aantal cliënten per begeleider. De richtlijn m.b.t. dit product is dat er op een groep met gemiddeld 8 cliënten 1 begeleider op de groep aanwezig is.

BGG – Dagbesteding – Vervoer

Specifieke kwaliteitseisen	Dienstverlener is verantwoordelijk voor het borgen van de veiligheid en betrouwbaarheid van het vervoer. De chauffeurs beschikken over een geldig diploma EHBO en/of Levensreddend handelen inclusief reanimatie en daarnaast over een geldige Verklaring omtrent het gedrag (VOG). Vervoer van rolstoelgebruikers vindt plaats in overeenstemming met de code VVR (Code Verantwoord Vervoer Rolstoelinzittenden).

Toelichting op de gestelde specifieke kwaliteitseisen:
Met "Mbo-niveau met gerichte opleiding" wordt bedoeld dat betrokken ondersteuners minimaal Mbo-niveau 3 met succes hebben afgerond in een studierichting die relevant is voor de begeleiding aan de specifieke doelgroep. Relevante studierichtingen zijn Mbo (Persoonlijk) Begeleider Maatschappelijke Zorg, Helpende Zorg en Welzijn, Sociaal Werker, Verpleegkundige, Verzorgende IG, Basiszorg verlenen, Gedrags- en Psychiatrische problematiek, Ondersteuning bij sociale vraagstukken, Triage en kwaliteitszorg.

Met "Hbo-niveau met gerichte opleiding" wordt bedoeld dat betrokken ondersteuners beschikken over een relevante Hbo-opleiding zijnde Sociale Studies, toegepaste psychologie, Sociaal Pedagogische Hulpverlener (SPH), Pedagogiek, Sociaalpsychiatrisch Verpleegkundige (SPV), Hbo-Verpleegkundige (Hbo-V), relevante InService-opleiding, Maatschappelijk Werker (MW) naast relevante werkervaring met deze doelgroep.

In geval van andere Hbo-opleidingen/studierichtingen dan bovengenoemd is het aan de gemeente te beoordelen of de opleiding gericht is te beschouwen en gelijkwaardig aan genoemde studies.

Directe aansturing:
Definitie van "directe aansturing" in geval van de eis "Mbo-niveau met gerichte opleiding; begeleidingstaken onder de directe aansturing van een professional met Hbo-niveau":
Directe aansturing betekent dat de professional met Hbo-niveau direct en actief betrokken is bij de begeleiding door de medewerker die de begeleidingstaken uitvoert.

Directe aansturing heeft daarmee de volgende kenmerken:

1. Actieve betrokkenheid: Hij/zij is sterk betrokken bij de dagelijkse gang van zaken en het begeleiden van de medewerker. Dit kan betekenen dat de professional met HBO niveau de begeleider regelmatig instructies geeft, taken toewijst, en actief feedback geeft.
2. Structuur en duidelijkheid: Er wordt veel aandacht besteed aan duidelijke afspraken en richtlijnen. De professional met HBO niveau stuurt actief op wat, wanneer, en hoe dingen moeten gebeuren.
3. Regelmatige evaluatie en bijsturing: Door frequente evaluatiegesprekken te voeren, kan de professional met HBO niveau de voortgang continu monitoren en waar nodig bijsturen om de doelen te behalen.
4. Verminderde mate van autonomie: De begeleider/ aangestuurd persoon heeft beperkte autonomie, omdat hij/zij directe instructies en sturing krijgt.

6. Algemene administratieve eisen

Deugdelijke administratie

a. Dienstverlener voert een deugdelijke administratie om in staat te zijn om gegevens, zoals beschreven in wet- en regelgeving en dit protocol, aan de gemeente of toezichthouder over te kunnen leggen.

Systeem

b. Om aan de eis genoemd onder a) te voldoen beschikt dienstverlener over een systeem van informatievoorziening dat borgt dat dienstverlener desgevraagd (tijdig) aan de informatievoorziening kan voldoen.

Archief

c. Dienstverlener bewaart het dossier van zijn cliënt overeenkomstig de in artikel 5.3.4 lid 1 Wmo 2015 gestelde termijn. Vernietiging voor het einde van deze termijn, ontoegankelijk maken, vervanging, vervreemding en overdracht van dossiers door de dienstverlener gebeurt in samenspraak met de gemeente. Bij beëindiging van de bedrijfsvoering draagt dienstverlener er zorg voor dat ook de gesloten dossiers in goede, geordende en toegankelijke staat bewaard blijven.
d. Afwijking van hetgeen bepaald onder c. is mogelijk indien cliënt ingevolge artikel 5.3.5 lid 1 Wmo 2015 dienstverlener verzoekt om vernietiging van het dossier. In geval van vernietiging van het dossier op verzoek van cliënt moet dienstverlener in ieder geval, ingevolge artikel 5.3.5 lid 2 Wmo 2015, de volgende gegevens bewaren:
   à NAW-gegevens van cliënt;
      ➔ Tijdsregistratie van alle directe contactmomenten. Het gaat dan om registratie van direct contact met cliënt, overleg met gezinsleden, familie of iemand anders uit het (sociaal) netwerk van de cliënt. Indirecte uren zoals reistijd, vergaderen e.d. hoeven niet zichtbaar te blijven;
      ➔ Tijdsregistratie is inclusief het beschrijven van het type contact/ondersteuning;
      ➔ Tijdsregistratie is inclusief registratie van de naam/namen van de telkens betrokken dienstverleners/medewerkers.

7. CAO, verbod onderaannemerschap

CAO

a) Dienstverlener met personeel volgt één van de volgende cao's: Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT), Gehandicaptenzorg (GHZ), Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en/of Sociaal Werk (SW) of cao Jeugdzorg en betaalt medewerkers conform de betreffende cao.

Verbod op onderaannemerschap

b) De gemeente acht het van belang dat degene die de ondersteuning levert aan cliënt in een rechtstreekse verhouding staat tot dienstverlener. Het is dienstverlener niet toegestaan om de ondersteuning uit te besteden aan een onderaannemer.

c) Een uitzondering op b. is tijdelijk mogelijk vanwege vakantie- en of ziektevervanging van dienstverlener.

8. Medezeggenschap, klachtenregeling, klanttevredenheid

Klachtenregeling

a. Dienstverlener heeft een toegankelijke (laagdrempelige) klachtenregeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van cliënten en ten aanzien van gedragingen van de dienstverlener of haar medewerkers jegens cliënt, conform geldende en actuele wet- en regelgeving. Dienstverlener wijst cliënt bij start zorginzet actief op de klachtenregeling. Een exemplaar van de klachtenregeling wordt overhandigd en/of cliënt wordt actief gewezen op de vindplaats.

b. Dienstverlener beschikt over een onafhankelijke klachtencommissie of is aangesloten bij een onafhankelijke klachteninstantie.

c. Dienstverlener stelt gemeente, desgevraagd, op de hoogte middels een jaarlijkse klachtenrapportage waarin minimaal is beschreven:
   1. Aantal klachten;
   2. Beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht;
   3. De afhandelingstermijn per klacht;
   4. De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld per klacht;
   5. De wijze van communicatie en opvolging van de klachten per klacht; en
   6. Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen per klacht.

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

d. De beleving van de cliënt bij de uitvoering van de opdracht is van groot belang en daarnaast is het kunnen beoordelen van de kwaliteit van grote waarde. Daarom kan de gemeente periodiek klanttevredenheidsonderzoeken/ cliëntervaringsonderzoek (laten) uitvoeren. Dienstverlener verleent te allen tijde haar medewerking aan dit onderzoek.

9. Informatievoorziening, controle, toezicht en handhaving

Informatievoorziening aan de gemeente

a. Dienstverlener geeft, op verzoek van de gemeente, informatie (inclusief (bijzondere) persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming) als dat nodig is voor het efficiënt en effectief uitvoeren van de taken in het kader van de Wmo. Dit gebeurt alleen als de dienstverlener wettelijk verplicht is om deze gegevens te verstrekken.

Materiële controle en fraude

b. De gemeente is jegens dienstverlener gerechtigd tot het verrichten van materiële controle en het doen van fraudeonderzoek volgens de artikelen 2.1.1 en 2.1.3 lid 4, Wmo 2015.

Melding calamiteiten en geweldsincidenten

c. Dienstverlener meldt, analoog aan art. 6.1 Wmo 2015, calamiteiten en geweldsincidenten die zich hebben voorgedaan bij de verlening van ondersteuning onverwijld aan de toezichthouder GR Peelgemeenten conform het vigerende Wmo-protocol calamiteiten en meldingen van geweld GR Peelgemeenten.

Informatieverschaffing over gehouden toezicht

d. Tenzij de betreffende informatie beschikbaar is via een openbaar toegankelijke bron, verschaft dienstverlener passend binnen de kaders van wet- en regelgeving ter zake van de bescherming van persoonsgegevens, op eigen initiatief, de volgende gegevens tijdig aan de toezichthouder GR Peelgemeenten:
   1. Wanneer bij dienstverlener een onderzoek door een toezichthouder heeft plaatsgevonden (anders dan toezichthouders GR Peelgemeenten), informeert de dienstverlener de gemeente hierover via toezicht@peelgemeenten.nl en stuurt een afschrift van het onderzoek voor zover deze niet openbaar is. Als de toezichthouder voornemens is maatregelen te treffen moet de dienstverlener de gemeente per omgaande hierover informeren via toezicht@peelgemeen-

ten.nl. De dienstverlener stemt ermee in dat de gemeente deel kan nemen aan de gesprekken tussen de toezichthouder en de dienstverlener, als de situatie daar aanleiding toe geeft.

2. Dienstverlener plaatst openbare rapporten van toezichthouders goed vindbaar voor de cliënt op zijn website (indien aanwezig) zodra deze beschikbaar zijn.

Art. 16 UBO (Ultimate Benifical Owner)

e. De gemeente staat ondersteuning ingevolge een door de gemeente verstrekte pgb door een dienstverlener waarvan de UBO('s) is/zijn vermeld op een sanctielijst behorend bij de Sanctiewet en -regelgeving niet toe. Om dit te kunnen controleren maakt de gemeente onder andere gebruik van het landelijk UBO-register. Dienstverlener draagt daartoe – als voor hem een registratieplicht geldt – zorg voor een juiste UBO-registratie in het landelijk UBO-register. Mocht de gemeente de UBO('s) niet zelf, onder andere door gebruikmaking van het landelijk UBO-register, kunnen vaststellen dan verstrekt de dienstverlener op eerste verzoek van de gemeente deze informatie aan de gemeente.

10. Meldingsplicht algemeen

Indien dienstverlener niet in staat is om (tijdig) aan de verplichtingen te voldoen zoals bepaald in dit document, meldt dienstverlener dit onverwijld schriftelijk/digitaal aan de gemeente. Op dat moment treden dienstverlener, gemeente en eventueel cliënt met elkaar in overleg over mogelijke gevolgen waaronder begrepen mogelijke (tijdelijke) oplossingen. Indien dienstverlener nalaat deze melding te doen, kan het niet voldoen/voldaan hebben aan verplichtingen niet op een later moment worden tegengeworpen aan de gemeente.

11. Contact

In dit document wordt in algemene zin de term "gemeente" gebruikt. Als dienstverlener ingevolge dit document/de gestelde eisen contact met de gemeente wil opnemen dan kan dienstverlener daartoe contact opnemen met het betreffende gebiedsteam via:

- Asten : sociaalteam@asten.nl
- Deurne : zorgindeurne@deurne.nl
- Gemert-Bakel : gemert-bakel@peelgemeenten.nl
- Laarbeek : sociaalteam@laarbeek.nl
- Someren : someren@peelgemeenten.nl

Indien het onderwerp gemeente en/of cliënt overstijgend is, dan kan dienstverlener contact leggen via info@peelgemeenten.nl