



gemeente | **tytsjerksteradiel**

Toelatingsprocedure  
voor levering van  
Wmo-maatwerkvoorzieningen  
2018 en verder  
in de Gemeenten  
Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen

**Programma van eisen  
en geschiktheidseisen**

Versie definitief

## INHOUD

---

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | Inleiding.....   | 6  |
| 1.1.   | Samenwerking Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen.....                                       | 6  |
| 1.2.   | Leeswijzer .....   | 6  |
| 2.     | Werkwijze en context sociaal domein opdrachtgevers .....                                   | 7  |
| 2.1.   | Regisseursmodel.....   | 7  |
| 2.2.   | Dorpenteams .....  | 7  |
| 2.3.   | Het gespreksverslag en ondersteuningsplan.....   | 8  |
| 2.4.   | Maatwerkvoorzieningen.....   | 8  |
| 2.4.1. | Catalogus.....   | 8  |
| 2.4.2. | bekostiging Maatwerkvoorzieningen .....  | 8  |
| 2.5.   | Keuze zorgaanbieder .....  | 9  |
| 2.6.   | Sturen op, en monitoren van resultaten .....   | 9  |
| 2.7.   | Juridisch kader .....  | 9  |
| 2.8.   | Toelatingsprocedure.....   | 10 |
| 2.9.   | Pilot projecten buiten Wmo Open House .....  | 10 |
| 2.10.  | Mobiliteitscentrale .....  | 10 |
| 2.11.  | Toezicht .....   | 10 |
| 3.     | Maatwerkvoorzieningen .....  | 11 |
| 3.1.   | Algemeen overzicht maatwerkvoorzieningen .....   | 11 |
| 3.2.   | ZL. 1 – 5 Zelfstandig leven.....   | 12 |
| 3.2.1. | Resultaatgebieden.....   | 13 |
| 3.2.2. | Tarieven.....  | 14 |
| 3.3.   | ZL. 8 – 11 Schoon huis, schone kleding, maaltijdverzorging, Huishoudelijke Hulp Plus ..... | 14 |
| 3.3.1. | Aanleiding.....  | 14 |
| 3.3.2. | ZL. 8 - Schoon Huis .....  | 15 |
| 3.3.3. | ZL. 9 - Schone kleding en linnengoed .....   | 15 |
| 3.3.4. | ZL. 10 - Maaltijdvoorziening .....   | 15 |
| 3.3.5. | ZL. 11 - Huishoudelijke hulp Plus.....   | 15 |
| 3.3.6. | Afwegingskader Huishoudelijke Hulp Plus .....  | 16 |
| 3.3.7. | Tarieven ZL. 6 en ZL.8 t/m 11 .....  | 16 |
| 3.4.   | MD. 1 t/m 3 - Maatschappelijke Deelname.....   | 17 |
| 3.4.1. | resultaatgebieden .....  | 17 |
| 3.4.2. | Tarieven Maatschappelijke Deelname .....   | 18 |
| 3.5.   | Vervoer .....  | 18 |
| 3.5.1. | Tarieven vervoer .....   | 18 |
| 3.6.   | ZL. 12 - Thuisplus maatwerk .....  | 18 |
| 3.6.1. | doelgroep en voorwaarden toegang.....  | 19 |
| 3.6.2. | Afwegingskader inzet ThuisPlus Maatwerk.....   | 19 |
| 3.6.3. | Resultaten .....   | 20 |
| 3.6.4. | Tarieven ThuisPlus maatwerk .....  | 20 |
| 3.7.   | ZL. 13 - Kortdurend verblijf.....  | 21 |
| 3.7.1. | Resultaten Kortdurend verblijf.....  | 21 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 3.7.2. | Tarieven kortdurend verblijf .....                                      | 22 |
| 4.     | Algemene Eisen kwaliteit en geschiktheid .....                          | 23 |
| 4.1.   | Algemeen .....  | 23 |
| 4.2.   | Uitsluitingsgronden .....   | 23 |
| 4.3.   | Geschiktheidseisen .....  | 23 |
| 4.4.   | Algemene eisen .....  | 24 |
| 5.     | Perceelspecifieke eisen .....   | 27 |
| 5.1.   | Zelfstandig Leven .....   | 27 |
| 5.1.1. | Zelfstandig Leven 1 .....   | 27 |
| 5.1.2. | Zelfstandig Leven 2 .....   | 27 |
| 5.1.3. | Zelfstandig Leven 3 .....   | 27 |
| 5.1.4. | Zelfstandig Leven 4 .....   | 28 |
| 5.1.5. | Zelfstandig Leven 5 .....   | 28 |
| 5.1.6. | Zelfstandig Leven 8, 9, 10 en 11 .....                                  | 28 |
| 5.2.   | Maatschappelijke Deelname .....   | 28 |
| 5.2.1. | Maatschappelijke Deelname 1, 2 en 3 .....                               | 28 |
| 5.3.   | Zelfstandig Leven 12 – ThuisPlus Maatwerk .....                         | 29 |
| 5.4.   | Kortdurend Verblijf .....   | 29 |
| 6.     | Bijlage 1 – Objectief NOrmenkader en maatstaf Huishoudelijke Hulp ..... | 30 |
| 6.1.   | Bepaling maatstaven .....   | 31 |
| 6.2.   | Norm en maatstaf Schoon Huis .....                                      | 31 |
| 6.3.   | Norm en maatstaf Schone Kleding en Linnen .....                         | 33 |
| 6.4.   | Norm en maatstaf Maaltijdvoorziening .....                              | 34 |
| 6.5.   | Huishoudelijke hulp Plus .....  | 34 |
| 7.     | Bijlage 2 – Administratieprotocollen en i-Wmo .....                     | 35 |
| 8.     | Bijlage 3 – Calamiteitenprotocol .....                                  | 35 |
| 9.     | Bijlage 4 – Kwaliteitskaders bij Wmo maatwerkvoorzieningen .....        | 36 |
| 10.    | Bijlage 5 – Concept Uitvoeringsovereenkomst .....                       | 38 |
| 11.    | Bijlage 6 – Bewerkerovereenkomst .....                                  | 38 |
| 12.    | Bijlage 7 – Algemene Inkoopvoorwaarden .....                            | 38 |
| 13.    | Bijlage 8 – Procesovereenkomst .....                                    | 38 |

## BEGRIPPEN

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Catalogus                          | Het overzicht aan maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo, met per maatwerkvoorziening een overzicht van de professionele zorgaanbieders waarmee de Opdrachtgever een Uitvoeringsovereenkomst heeft voor de levering hiervan.  |
| Cliënt                             | Een ieder die op grond van de Wmo 2015 of op grond van door de Opdrachtgever bepaalde regelgeving is aangewezen op ondersteuning.  |
| Cliëntondersteuner                 | De medewerker van een Dorpenteam in Achtkarspelen of Tytsjerksteradiel die onder andere belast is met: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het uitvoeren van het onderzoek naar de ondersteuningsbehoefte ('het keukentafelgesprek') van inwoners na een melding of bij naderende afloop van huidige beschikking, en</li> <li>- het zicht houden op het bereiken van de resultaten bij cliënten corresponderend met beschikte Wmo-maatwerkvoorzieningen.</li> </ul>   |
| Dagdeel                            | Aaneengesloten periode van 4 uren. Maatwerkvoorzieningen Maatschappelijke Deelname worden per dagdeel ingezet, waarbij de cliënt maximaal twee dagdelen per dag beschikt krijgt.   |
| Gespreksverslag                    | Het verslag dat de cliëntondersteuner maakt naar aanleiding van het keukentafelgesprek, waarin de situatie en ondersteuningsbehoefte van de inwoner wordt beschreven die een aanvraag voor ondersteuning doet, en waarin de cliëntondersteuner positief kan adviseren over de toekenning van één of meerdere Wmo-maatwerkvoorzieningen (het 'wat').  |
| Maatwerkvoorziening                | Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen: <ol style="list-style-type: none"> <li>1°. ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen,</li> <li>2°. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen.</li> </ol> |
| Minimumeisen                       | Fundamentele voorschriften in het programma van eisen waaraan een zorgaanbieder moet voldoen bij aanmelding én bij het leveren van Wmo-maatwerkvoorzieningen.  |
| Ondersteuningsplan                 | Het plan dat een zorgaanbieder in samenspraak met de cliënt maakt bij aanvang van ondersteuning van een cliënt in het kader van een toegekende Wmo-maatwerkvoorziening, waarin concrete afspraken staan over de wijze waarop de zorgaanbieder de ondersteuning inricht ten behoeve van het bereiken van de resultaten corresponderend met de toegewezen maatwerkvoorzieningen en eventueel de aanvullende resultaten beschreven in het Gespreksverslag.  |
| Opdracht                           | De opdracht die onderwerp is van de Uitvoeringsovereenkomst die gesloten wordt tussen Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer.   |
| Opdrachtgevers                     | De Opdrachtgevers van de Uitvoeringsovereenkomst, zijnde de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel.  |
| Opdrachtnemer                      | De Opdrachtnemer van de Uitvoeringsovereenkomst, zijnde de zorgaanbieder die na aanmelding voor het Open House Wmo 8KTD door de gemeente op geschiktheid is getoetst en is toegelaten tot het Open House Wmo 8KTD middels een Uitvoeringsovereenkomst.   |
| Open House Wmo 8KTD ('Open House') | Het stelsel van voorwaarden, eisen en afspraken die de levering van bepaalde Wmo-maatwerkvoorzieningen reguleren. Elke zorgaanbieder die kwalificeert aan de gestelde minimumeisen en die zich conformeert aan de betreffende voorwaarden, eisen en afspraken wordt na toetsing hiervan toegelaten tot het Open House Wmo. Dit betekent dat de Opdrachtgevers met de zorgaanbieder een Uitvoeringsovereenkomst aangaan, en cliënten  |

|                         |  |
|-------------------------|--|
|                         | met een geldige beschikking vanaf dat moment kunnen kiezen om beschikte Wmo-maatwerkvoorzieningen bij de betreffende zorgaanbieder af te nemen.  |
| Open House documenten   | De documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van het Open House Wmo 8KTD en de Toelatingsprocedure. Deze bestaan in ieder geval uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de Procesovereenkomst incl. bijlagen;</li> <li>- het Programma van Eisen;</li> <li>- de Overeenkomst voor een Samenwerkingsprotocol Wmo 2015; en</li> <li>- de (onderliggende) Uitvoeringsovereenkomst voor maatwerkvoorzieningen</li> </ul>   |
| Programma van Eisen     | Dit document waarin de gemeenten Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen hebben beschreven welke werkzaamheden er verricht moeten worden en/of welke resultaten bereikt dienen te worden bij het leveren van Wmo-maatwerkvoorzieningen in het kader van het Open House Wmo 8KTD, en onder welke (rand)voorwaarden.  |
| Social Return           | Social return afspraken hebben als doel een bijdrage te leveren aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.   |
| Toelatingsprocedure     | De procedure voor respectievelijk: <ul style="list-style-type: none"> <li>- het aanmelden door een zorgaanbieder voor het Open House Wmo 8KTD om Wmo-maatwerkvoorzieningen te kunnen leveren in de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel;</li> <li>- het toetsen door de Opdrachtgever of de betreffende zorgaanbieder voldoet aan de gestelde eisen en voorwaarden voor toetreding tot het Open House Wmo 8KTD, en daarmee kan worden toegelaten; en</li> <li>- het met toegelaten zorgaanbieder(s) afsluiten van een Uitvoeringsovereenkomst voor het leveren van Wmo-maatwerkvoorzieningen.</li> </ul> |
| Uitvoeringsovereenkomst | De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer die de voorwaarden en eisen beschrijft voor de levering van Wmo-maatwerkvoorzieningen in het kader van het Open House Wmo 8KTD.  |
| Wmo                     | Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015  |

## 1. INLEIDING

De gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel ('de Opdrachtgevers') hanteren voor de levering van Wmo-maatwerkvoorzieningen een Open House toelatingsprocedure. Dit betekent dat de Opdrachtgevers zelf geen selectie maken tussen kwalificerende zorgaanbieders om deze maatwerkvoorzieningen te leveren: de cliënten die voor een maatwerkvoorziening in aanmerking komen kiezen zelf hun zorgaanbieder uit de toegelaten zorgaanbieders.

De Opdrachtgevers stellen wel eisen aan de kwaliteit en de uitvoering van de diensten die in het kader van het Open House toelatingsprocedure Wmo 8KTD (hierna 'Open House') worden verstrekt. Tevens gelden er eisen met betrekking tot de geschiktheid van leverende zorgaanbieders: enkel zorgaanbieders die geschikt worden geacht worden toegelaten tot het Open House. Zowel de eisen aan uitvoering als eisen aan geschiktheid staan beschreven in dit Programma van Eisen.

De Opdrachtgevers hechten waarde aan de dialoog met Opdrachtnemers in voorbereiding en uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning. Deze dialoog volgt enkele spelregels die zijn vastgelegd in de Procesovereenkomst. Dit programma van eisen is daaraan onlosmakelijk verbonden.

In het Open House model wordt iedere zorgaanbieder toegelaten die kan aantonen aan de voorwaarden en eisen te voldoen zoals beschreven in dit programma van eisen. Daartoe moeten zorgaanbieders zich aanmelden voor de Toelatingsprocedure waarin de Opdrachtgevers controleert of de zorgaanbieder inderdaad kwalificeert. Zo lang het Open House model gehanteerd wordt, is toetreding via de Toelatingsprocedure voor zorgaanbieders mogelijk.

Aanbieders die aan alle vereisten voldoen krijgen een Uitvoeringsovereenkomst aangeboden welke ook onlosmakelijk is verbonden aan het Programma van Eisen en de Procesovereenkomst.

### 1.1. SAMENWERKING TYTSJERKSTERADIEL EN ACHTKAR SPELEN

De gemeenten Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen werken samen op diverse gebieden waaronder het vormgeven van een aanbod van Wmo-maatwerkvoorzieningen en het sluiten van Uitvoeringsovereenkomsten met zorgaanbieders voor Wmo-maatwerkvoorzieningen. De samenwerking tussen de gemeenten is geformaliseerd in de Werkmaatschappij 8KTD.

### 1.2. LEESWIJZER

Hoofdstuk 2 van dit programma van eisen schetst de uitgangspunten en werkwijze van de Gemeenten bij het verstrekken van Wmo-maatwerkvoorzieningen aan inwoners. Tevens schetst Hoofdstuk 2 de algemene wijze waarop de gemeente stuurt op een resultaatgerichte, effectieve en efficiënte ondersteuning van volwassen inwoners met een ondersteuningsbehoefte. In deze context kunnen zorgaanbieders Wmo-ondersteuning bieden, en zorgaanbieders conformeren zich aan deze werkwijze en uitgangspunten. Hoofdstuk 3 beschrijft de maatwerkvoorzieningen, gerelateerde resultaten en tarieven. Hoofdstuk 4 beschrijft de algemene eisen voor toelating tot het Open House en de uitsluitingsgronden die toelating blokkeren. Hoofdstuk 5 beschrijft specifieke eisen per (cluster van) maatwerkvoorziening(en). In Bijlage 1 is opgenomen de onderbouwing van de tarieven voor de maatwerkvoorzieningen Huishoudelijke hulp, het objectieve normenkader en de bepaalde maatstaven die ten grondslag liggen aan de resultaatgerichte voorzieningen. De Bijlagen 2,3 en 4 geven nadere uitwerking en detaillering aan de kwaliteit van uitvoering en administratie.

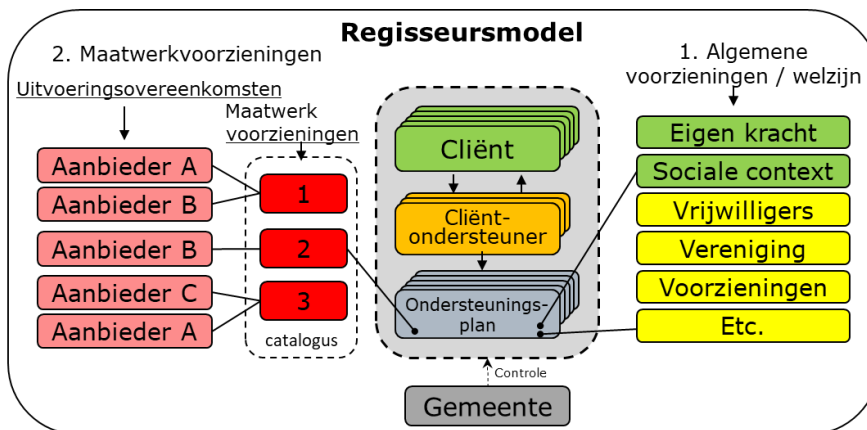
## 2. WERKWIJZE EN CONTEXT SOCIAAL DOMEIN OPDRACHTGEVERS

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze waarop de Opdrachtgevers ondersteuning voor inwoners met een ondersteuningsbehoefte inrichten. Deze inrichting omvat tevens de wijze waarop maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo worden toegewezen aan inwoners, hoe de Opdrachtgevers zorgaanbieders betrekken voor de levering van deze maatwerkvoorzieningen, en hoe de Opdrachtgevers zicht houden en sturen op de bereikte resultaten.

### 2.1. REGISSEURSMODEL

De Wmo 2015 heeft als doel het vergroten en/of op peil houden van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van burgers. Het behalen van deze doelen is primair de verantwoordelijkheid van de burgers zelf. De Opdrachtgevers hanteren het uitgangspunt dat de burger zelf de regie heeft en houdt over zijn leven. Daar waar een burger ondersteuning nodig heeft, helpt de gemeente bij het opstellen en uitvoeren van een ondersteuningsplan.

De Opdrachtgevers werken in de Wmo met een regisseursmodel. In dit model voert de inwoner samen met een cliëntondersteuner een keukentafelgesprek waarin wordt besproken welke ondersteuningsbehoefte de inwoner heeft, welke oplossingen en voorliggende voorzieningen daarin kunnen bijdragen, en welke andere (maatwerkvoorzieningen) eventueel nodig zijn. De cliëntondersteuner werkt dit gesprek uit in een Gespreksverslag. Vertrekpunt voor het opstellen van dit Gespreksverslag is de persoonlijke situatie en leefomgeving van de cliënt. Welke problemen ervaart de inwoner en welke kansen zijn er om deze op te lossen? Hierbij staat de vraag wat nodig is om de cliënt voldoende te ondersteunen bij zijn zelfredzaamheid of maatschappelijke participatie centraal. Oplossingen worden eerst gezocht in (het versterken van) de eigen kracht en/of het sociaal netwerk. Vervolgens wordt nagegaan wat aan algemene of collectieve voorzieningen mogelijk is. Als het nodig is zet de cliëntondersteuner een of meerdere maatwerkvoorzieningen in.



*Figuur: de structuur van het regisseursmodel. De cliënt bovenaan is regisseur van zijn eigen leven; de cliëntondersteuner uit het dorpen team helpt de cliënt met het opstellen van een plan waarin een beroep wordt gedaan, waar mogelijk, op algemene voorzieningen en welzijn en, waar nodig, op maatwerkvoorzieningen. Deze maatwerkvoorzieningen bepalen de te bereiken resultaten (het 'wat'). De cliënt en zorgaanbieder bepalen in een ondersteuningsplan 'hoe' de resultaten bereikt zullen worden. De cliëntondersteuner blijft betrokken bij de cliënt om de kwaliteit van de ondersteuning en het bereiken van de resultaten te bewaken, de tevredenheid van alle betrokkenen periodiek te evalueren en de beschikte ondersteuning bij te stellen waar dit nodig is.*

### 2.2. DORPENTEAMS

Cliëntondersteuners zijn gegroepeerd in vier dorpen teams (twee per gemeente), zodat zij letterlijk dicht bij hun cliënten kunnen staan en zodat zij hun specifieke kennis van (de voorzieningen en samenstelling van) de dorpen optimaal kunnen gebruiken. Wanneer een inwoner ondersteuning nodig heeft zal het dorpen team dat

hoort bij zijn woonplaats een cliëntondersteuner selecteren om een keukentafelgesprek te voeren. Afhankelijk van de complexiteit van de situatie en de expertise die benodigd is kan de cliëntondersteuner beslissen om een collega mee te nemen naar het gesprek. Naar aanleiding van het gesprek maakt de cliëntondersteuner een gespreksverslag. Bij toewijzing van een maatwerkvoorziening stelt de cliënt samen met de gekozen zorgaanbieder een ondersteuningsplan op, waarin tot uitdrukking komt hoe de zorgaanbieder de resultaten die corresponderen met de maatwerkvoorziening gaat bereiken.

De dorpenteams geven op deze wijze invulling aan het principe '1 gezin – 1 plan – 1 contactpersoon'. De cliënt houdt samen met de cliëntondersteuner in het dorpenteam de regie in handen. De cliëntondersteuner blijft ook tijdens de uitvoering van het opgestelde ondersteuningsplan betrokken bij de cliënt. Het is de taak van de cliëntondersteuner om de kwaliteit van de uitvoering van het ondersteuningsplan te bewaken, de tevredenheid van alle betrokkenen periodiek te evalueren en bij te sturen waar dit nodig is.

### 2.3. HET GESPREKSVERSLAG EN ONDERSTEUNINGSPLAN

Het Gespreksverslag is de weergave van het gesprek van de Cliëntondersteuner en de cliënt. Het geeft aan wat het resultaat is dat de cliënt wil bereiken en de ondersteuning die aangevraagd wordt om dat mogelijk te maken. In het gespreksverslag is vastgelegd wat iemand zelf kan, wat het netwerk kan en welke maatwerkvoorzieningen nodig zijn (het 'wat').

Het ondersteuningsplan wordt voor iedere cliënt individueel op maat gemaakt, dit doet de zorgaanbieder met de cliënt. De exacte invulling van een maatwerkvoorziening (het 'hoe') staat in het ondersteuningsplan. De zorgaanbieder heeft hier immers de benodigde kennis voor.

Om de aanbieders voldoende handelingsruimte te bieden zijn de maatwerkvoorzieningen aan de hand van resultaten gedefinieerd. Het is dan ook mogelijk dat verschillende aanbieders een andere invulling geven aan dezelfde maatwerkvoorziening, immers het resultaat kan op verschillende manieren bereikt worden.

### 2.4. MAATWERKVOORZIENINGEN

#### 2.4.1. CATALOGUS

Het regisseursmodel werkt met een 'catalogus' met vooraf gedefinieerde maatwerkvoorzieningen. Voor deze maatwerkvoorzieningen wordt een Uitvoeringsovereenkomst afgesloten tussen gemeenten en zorgaanbieder(s). In de Uitvoeringsovereenkomst worden de voorwaarden van de ondersteuning die een zorgaanbieder levert vastgelegd. De Uitvoeringsovereenkomst formaliseert de afspraken in het Open House WMO 8KTD, maar garandeert geen omzet of cliënten-aantallen voor zorgaanbieders.

#### 2.4.2. BEKOSTIGING MAATWERKVOORZIENINGEN

Om de aanbieders optimale handelingsruimte te bieden zijn de maatwerkvoorzieningen zoveel mogelijk aan de hand van resultaten gedefinieerd. Het is dan ook mogelijk dat verschillende aanbieders een andere invulling geven aan dezelfde maatwerkvoorziening. Elke cliënt is verschillend, en de inspanning, benadering en benodigde specialisatie van de hulpverlener om de gewenste resultaten te bereiken verschilt dan ook per cliënt: dit is maatwerk.

De maatwerkvoorzieningen corresponderen met een concrete set resultaten, gedefinieerd in dit programma van eisen en ook vastgelegd in de beleidsregels van de Opdrachtgevers. De uitwerking in concrete resultaten biedt de cliënt zekerheid: hij weet op basis wat hij bij toekenning van een maatwerkvoorziening kan verwachten. De

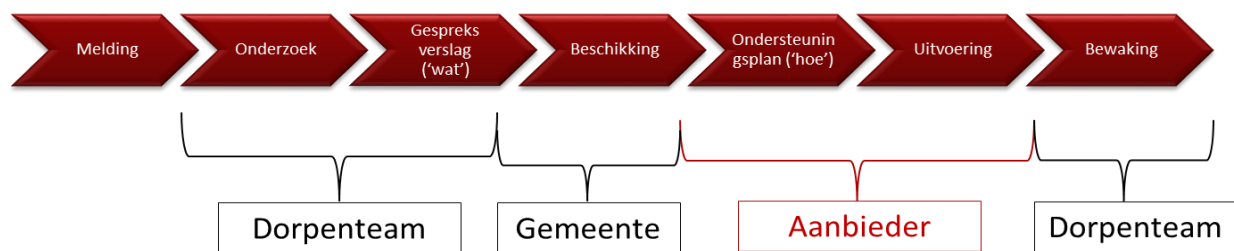


combinatie van maatwerkvoorzieningen en complexiteiten bepalen het cliënt-volgende budget waarvoor de zorgaanbieder de benoemde resultaten moet realiseren.

Bij enkele maatwerkvoorzieningen is het vastleggen van de inspanning en inzet van de zorgaanbieder inherent aan het te bereiken resultaat. Bijvoorbeeld bij verblijf of bij dagbesteding is het noodzakelijk de tijdsduur en concrete planning vast te leggen. Bij deze maatwerkvoorzieningen staan nog steeds de te bereiken resultaten centraal, maar kiezen de Opdrachtgevers voor een inspanningsgerichte bekostiging (in uren, dagdelen, dagen en/of etmalen). Zie hoofdstuk 3 voor een overzicht van maatwerkvoorzieningen, corresponderende resultaten en sub resultaten, en de gehanteerde bekostigingsvormen.

## 2.5. KEUZE ZORGAANBIEDER

De cliënt maakt altijd zelf een keuze voor een zorgaanbieder voor toegewezen Wmo-maatwerkvoorzieningen. De cliëntondersteuner mag desgevraagd adviseren welke zorgaanbieder(s) het beste aansluiten bij de doelstellingen, achtergrond, wensen en behoeften van de inwoner. De betreffende aanbieders bieden (o.a. op hun website) informatie over hun methoden, medewerkers en locatie(s), zodat de cliënt een onderbouwde keuze kan maken. De aanbieders komen echter niet bij de cliënt op gesprek voordat hij een keuze heeft gemaakt.



*Figuur: processchema van de verschillende stappen in het geschetste proces. Per stap geeft het schema aan of de taken horen bij het dorpenteam of bij de aanbieders.*

## 2.6. STUREN OP, EN MONITOREN VAN RESULTATEN

De Opdrachtgevers geven zorgaanbieders vrijheid en vertrouwen om de cliënt zo te ondersteunen dat de gestelde resultaten bereikt worden. De Opdrachtgever bemoeit zich zo min mogelijk met de wijze waarop resultaten bereikt worden – op enkele uitzonderingen na verplicht een maatwerkvoorziening ook geen specifiek benoemde inspanning in tijdseenheden. Dit vergt van een verantwoordelijk Opdrachtgever ook een andere wijze van monitoring. Cliëntondersteuners hebben mede als taak om zicht te houden op het bereiken van de resultaten bij de cliënt. Hiertoe kan de cliëntondersteuner enige tijd na aanvang van ondersteuning een drie-gesprek tussen cliënt, zorgaanbieder en cliëntondersteuner initiëren, waarin aan de orde komt of de cliënt tevreden is over de ingezette ondersteuning, of de zorg conform het ondersteuningsplan voldoende bijdraagt aan het bereiken van de resultaten, of er aanpassingen nodig zijn, en of vervolcontact nodig is.

## 2.7. JURIDISCH KADER

Door de keuze voor een Open House valt de opdrachtverlening voor Wmo-maatwerkvoorzieningen buiten het aanbestedingsrechtelijk juridisch kader, hoewel de Opdrachtgevers zich wel conformeren aan beginselen van transparantie, gelijke behandeling en non-discriminatie. De opdrachtverlening voor Wmo-maatwerkvoorzieningen is onderhavig aan de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 inclusief jurisprudentie

en de recent in werking getreden Algemene Maatregel van Bestuur 'reële tarieven'. De Opdrachtgever heeft hier kennis van genomen en handelt conform dit juridisch kader. In dit kader is relevant dat de Opdrachtgever vaste standaardtarieven hanteert voor alle Wmo-maatwerkvoorzieningen.

## 2.8. TOELATINGSPROCEDURE

De Opdrachtgevers hanteren kwaliteitseisen voor de maatwerkvoorzieningen, en laten enkel integere, betrouwbare zorgaanbieders tot het Open House toe, die conform de eisen in Hoofdstuk 4 geschikt worden geacht om de gewenste veilige en kwalitatief goede ondersteuning te bieden. Een zorgaanbieder die aan de eisen voldoet en zich conformeert aan de voorwaarden, wordt toegelaten tot het Open House door middel van een Uitvoeringsovereenkomst. Zorgaanbieders die in aanmerking willen komen voor een Uitvoeringsovereenkomst dienen zich aan te melden voor de Toelatingsprocedure. De Opdrachtgever controleert dan of de aanmelding op vormvereisten en controleert of de aanbieder aan de algemene eisen voldoet, en of deze aan de specifieke eisen voldoet die horen bij de maatwerkvoorzieningen waar wordt aangemeld.

Het Open House staat voortdurend open voor toetreding van nieuwe zorgaanbieders. De Opdrachtgever hanteert een maximale termijn van 8 weken na de geldige aanmelding om een geschikte zorgaanbieder toe te laten tot het Open House en om met de betreffende zorgaanbieder een Uitvoeringsovereenkomst te sluiten. Deze maximumtermijn vervalt wanneer de aanmelding niet aan de vormvereisten voldoet (bijvoorbeeld wanneer een rechtsgeldige ondertekening mist) en voorziet niet in noodzakelijke correctie of aanvulling van de aanmelding van de kant van de zorgaanbieder.

## 2.9. PILOT PROJECTEN BUITEN WMO OPEN HOUSE

Dit programma van eisen heeft betrekking op de Wmo-maatwerkvoorzieningen die in een Open House worden georganiseerd – zie het overzicht hiervan in paragraaf 3.1. De Gemeenten kunnen naast deze Wmo-maatwerkvoorzieningen andere voorzieningen organiseren ter bevordering van de zelfredzaamheid van inwoners met een ondersteuningsbehoefte. De Gemeenten kunnen hiertoe onafhankelijk van de Uitvoeringsovereenkomsten Wmo-maatwerkvoorzieningen partijen financieren, bijvoorbeeld via subsidies of opdrachten voor pilotprojecten. Deze voorzieningen beogen de totale behoefte aan Wmo-maatwerkvoorzieningen in de Gemeenten te reduceren.

## 2.10. MOBILITEITSCENTRALE

Naast mogelijke pilotprojecten zijn de Opdrachtgevers concreet bezig met het onderzoeken en uitwerken van een alternatieve wijze om vervoer in het kader van de Wmo op een andere wijze vorm te geven. Mogelijk gaan de Opdrachtgevers in de toekomst hiervoor gebruik maken van een gecentraliseerde 'mobiliteitscentrale'. Dit kan als gevolg hebben dat de Opdrachtgever voor cliënten die nu een beroep doen op vervoer als Wmo-maatwerkvoorziening – georganiseerd en geleverd door de zorgaanbieders – op termijn deze maatwerkvoorziening niet langer toekent omdat er een alternatief wordt geboden.

## 2.11. TOEZICHT

Een van de gemeentelijke taken die uit de Wmo voortvloeit, is een toezichthoudende taak gericht op de naleving van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Deze toezichthoudende taak heeft onder meer betrekking op het melden en onderzoeken van calamiteiten en voorvallen van geweld. Het melden en onderzoeken van een calamiteit en/of vormen van geweld is een vorm van reactief toezicht. De gemeenten willen ook het zogenaamde proactieve toezicht vormgeven. Proactief toezicht vindt plaats op basis van vooraf

vastgestelde prioriteiten, thema's of risico's. Door middel van het reactieve- en - vooral - het proactieve toezicht willen de gemeenten, in samenwerking met aanbieders en burgers, de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning optimaliseren. Om de toezichhoudende taak goed te kunnen vervullen, hebben de gemeenten een Toezichthouder Wmo aangesteld en worden er aan Opdrachtnemer nadere eisen gesteld in Hoofdstuk 4.

### 3. MAATWERKVOORZIENINGEN

Dit hoofdstuk beschrijft de maatwerkvoorzieningen die vanaf 1 januari 2018 onderdeel uitmaken van het Open House Wmo 8KTD. De eerste paragraaf geeft een algemeen overzicht van de maatwerkvoorzieningen. De opvolgende paragrafen beschrijven de specifieke resultaten, doelgroepen en eigenschappen in meer detail.

De tarieven voor de maatwerkvoorzieningen zijn berekend zoals omschreven in de bijlage Openhouse Uitgangspunten Tariefberekening welke is doorgesproken met de deelnemers aan de Overlegtafels.

#### 3.1. ALGEMEEN OVERZICHT MAATWERKVOORZIENINGEN

| Maatwerkvoorziening                                  | Resultaat  | Intensiteiten            | Bekostiging   |
|--|--|--------------------------|---|
| ZL. 1<br>Administratie en financiën                  | De administratie van de cliënt en het beheer van zijn (huishoud)geld zijn op orde.   | Licht<br>Midden<br>Zwaar | Resultaatgericht (tarief per 4 weken)<br>Resultaatgericht (tarief per 4 weken)<br>Resultaatgericht (tarief per 4 weken) |
| ZL. 2.<br>Sociale redzaamheid in contact met anderen | Cliënt kan in een sociale context een gesprek voeren en voor zichzelf opkomen.   | Licht<br>Midden<br>Zwaar | Resultaatgericht (tarief per 4 weken)<br>Resultaatgericht (tarief per 4 weken)<br>Resultaatgericht (tarief per 4 weken) |
| ZL. 3.<br>Zelfoplossend vermogen en dagstructuur     | Cliënt heeft voldoende regelvermogen, besluitvaardigheid en initiatief om zelfregie en dagstructuur te ontwikkelen en te behouden. | Licht<br>Midden<br>Zwaar | Resultaatgericht (tarief per 4 weken)<br>Resultaatgericht (tarief per 4 weken)<br>Resultaatgericht (tarief per 4 weken) |
| ZL. 4.<br>Werknemersvaardigheden                     | Cliënt beschikt over werknemersvaardigheden.   | Licht<br>Midden<br>Zwaar | Resultaatgericht (tarief per 4 weken)<br>Resultaatgericht (tarief per 4 weken)<br>Resultaatgericht (tarief per 4 weken) |
| ZL. 5.<br>Onderhouden van een Sociaal Netwerk        | Cliënt beschikt over een betrokken en actief sociaal netwerk.  | Licht<br>Midden<br>Zwaar | Resultaatgericht (tarief per 4 weken)<br>Resultaatgericht (tarief per 4 weken)<br>Resultaatgericht (tarief per 4 weken) |
| ZL. 6. Schoon Huis (Overgangsregeling 2018)          | Cliënt beschikt over een schoon huis.<br>NB Dit product vervalt na 31-12-2018  |                          | Resultaatgericht (tarief per 4 weken)   |
| ZL. 8. Schoon Huis                                   | Cliënt beschikt over een schoon huis.  | Basis                    | Resultaatgericht (tarief per 4 weken)   |

|   |   |                          |   |
|---|---|--------------------------|---|
| ZL. 9 - Schone Kleding & Linnen               | Cliënt beschikt schone kleding en linnengoed.                               | Basis                    | Resultaatgericht (tarief per 4 weken)   |
| ZL. 10 - Maaltijdvoorziening                  | Cliënt wordt ondersteund in dagelijks gebruik van voldoende maaltijden.     | Maatwerk                 | Inspanningsgericht (Maatwerkbudget)   |
| ZL. 11 - Huishoudelijke Hulp plus             |   | Licht<br>Midden<br>Zwaar | Resultaatgericht (tarief per 4 weken)<br>Resultaatgericht (tarief per 4 weken)<br>Resultaatgericht (tarief per 4 weken)       |
| MD. 1<br>Zinvolle dagbesteding                | Cliënt heeft een zinvolle dagbesteding.                                     | Licht<br>Midden<br>Zwaar | Inspanningsgericht (tarief per dagdeel)<br>Inspanningsgericht (tarief per dagdeel)<br>Inspanningsgericht (tarief per dagdeel) |
| MD. 2.<br>Zinvolle arbeidsmatige dagbesteding | Cliënt heeft een zinvolle dagbesteding met arbeidsmatig karakter.           | Licht<br>Midden<br>Zwaar | Inspanningsgericht (tarief per dagdeel)<br>Inspanningsgericht (tarief per dagdeel)<br>Inspanningsgericht (tarief per dagdeel) |
| MD. 3.<br>Zinvolle educatieve dagbesteding    | Cliënt heeft een zinvolle en educatieve dagbesteding.                       | Licht<br>Midden<br>Zwaar | Inspanningsgericht (tarief per dagdeel)<br>Inspanningsgericht (tarief per dagdeel)<br>Inspanningsgericht (tarief per dagdeel) |
| Vervoer                                       |   | Regulier<br>Rolstoel     | Inspanningsgericht (tarief per retour)<br>Inspanningsgericht (tarief per retour)  |
| ZL. 12 - Thuisplus Maatwerk                   | De cliënt kan (met ondersteuning) veilig en zelfstandig thuis wonen.        | Maatwerk                 | Inspanningsgericht (maatwerkbudget)   |
| ZL. 13 - Kortdurend Verblijf                  | De mantelzorger van de cliënt is tijdelijk ontlast van ondersteuningstaken. | Met aandacht<br>Met zorg | Inspanningsgericht (tarief per etmaal)<br>Inspanningsgericht (tarief per etmaal)  |

De maatwerkvoorzieningen voor Huishoudelijke Hulp ZL. 8 tot en met ZL. 11 vervangen de huidige maatwerkvoorzieningen ZL. 6 en ZL. 7.

Maatwerkvoorziening ZL. 6. wordt in 2018 nog gehanteerd als overgangsregeling, maar kent geen nieuwe toetreding meer. Cliënten worden in de loop van 2018 omgezet naar de nieuwe maatwerkvoorzieningen ZL 8. t/m 11. Maatwerkvoorziening ZL.7. vervalt per 31-12-2017 waarbij de Cliënten worden omgezet naar een nieuwe maatwerkvoorziening ZL. 8 t/m 11.

De volgende paragrafen geven per groep maatwerkvoorzieningen toelichting op de concrete resultaten, de tarieven en onderbouwing daarvan.

### 3.2. ZL. 1 – 5 ZELFSTANDIG LEVEN

De maatwerkvoorzieningen Zelfstandig Leven 1, 2, 4 en 5 worden niet gewijzigd ten opzichte van de huidige systematiek. Zelfstandig Leven 3 is aangevuld met enkele sub resultaten corresponderend met Persoonlijke Verzorging. De tabel hieronder geeft de concrete resultaten per maatwerkvoorziening weer.

### 3.2.1. RESULTAATGEBIEDEN

| Maatwerkvoorziening                                | Resultaat  | Subresultaten  | Complexiteiten           |
|--|--|--|--------------------------|
| ZL 1<br>Administratie en financiën                 | De administratie van de cliënt en het beheer van zijn (huishoud)geld zijn op orde.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliënt opent, leest, begrijpt en beantwoordt zijn post</li> <li>- De administratie van de cliënt is op orde</li> <li>- Cliënt maakt de juist financiële keuzes (beheert zijn (huishoud)geld) en kan betalen, pinnen en/of overmaken</li> <li>- Cliënt maakt gebruik van regelingen, uitkeringen en toeslagen waar hij voor in aanmerking komt</li> <li>- Cliënt heeft inzicht in zijn administratie en financiën</li> </ul>   | Licht<br>Midden<br>Zwaar |
| ZL 2<br>Sociale redzaamheid in contact met anderen | Cliënt kan in een sociale context een gesprek voeren en voor zichzelf opkomen.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliënt kan zichzelf begrijpelijk maken</li> <li>- Cliënt begrijpt wat anderen zeggen</li> <li>- Cliënt kan een gesprek voeren</li> <li>- Cliënt durft voor zichzelf op te komen (heeft zelfvertrouwen)</li> <li>- Cliënt weet in veelvoorkomende situaties op welke wijze hij het best voor zichzelf kan opkomen</li> <li>- Cliënt houdt zich aan afspraken en regels</li> <li>- Cliënt leert omgaan met zijn beperking of gedragsproblematiek</li> <li>- Cliënt ervaart een gevoel van veiligheid en geborgenheid in eigen woonomgeving en vormt geen gevaar voor zichzelf of anderen</li> </ul> | Licht<br>Midden<br>Zwaar |
| ZL 3<br>Zelf-oplossend vermogen en dagstructuur    | Cliënt heeft voldoende regelvermogen, besluitvaardigheid en initiatief om zelfregie en dagstructuur te ontwikkelen en te behouden. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliënt maakt zelfstandig beslissingen</li> <li>- Cliënt overziet de gevolgen van zijn beslissingen</li> <li>- Cliënt herkent praktische problemen die buiten de dagelijkse routine vallen en lost deze op</li> <li>- Cliënt kan plannen en zijn agenda bijhouden</li> <li>- Cliënt initieert eenvoudige taken en voert deze ook uit</li> <li>- Cliënt voert activiteiten voor persoonlijke verzorging uit en heeft hier routine in</li> <li>- Cliënt komt afspraken na met zorgaanbieders/ professionals en andere organisaties.</li> </ul>   | Licht<br>Midden<br>Zwaar |
| ZL 4<br>Werknemersvaardigheid en                   | Cliënt beschikt over werknemersvaardigheden.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliënt komt op tijd</li> <li>- Cliënt komt afspraken na</li> <li>- Cliënt ziet er verzorgd uit</li> <li>- Cliënt kan omgaan met gezag</li> <li>- Cliënt kan omgaan met emoties en spanningen van de arbeidsmatige activiteiten</li> </ul>   | Licht<br>Midden<br>Zwaar |
| ZL 5<br>Onderhouden van een Sociaal netwerk        | Cliënt beschikt over een betrokken en actief sociaal netwerk.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliënt wordt herkend en erkend door zijn omgeving</li> <li>- De omgeving van de cliënt kan omgaan met (de beperking of gedragsproblematiek van) de cliënt</li> <li>- Cliënt is op de hoogte van contacten in zijn leefomgeving en maakt daar gebruik van</li> <li>- Cliënt is in staat zijn sociaal netwerk te ontwikkelen en te onderhouden</li> </ul>   | Licht<br>Midden<br>Zwaar |

### 3.2.2. TARIEVEN

De tarieven voor ZL. 1 t/m 5 zijn berekend zoals omschreven in de bijlage Openhouse Uitgangspunten Tariefberekening welke is doorgesproken met de deelnemers aan de Overlegtafels.

Deze calculatie levert een gemiddelde inspanning op voor elke combinatie van resultaatgebied en complexiteit.

Deze inspanningen zijn vermenigvuldigd met een gewogen gemiddelde inzet van twee tariefgroepen waaruit de volgende tarieven per periode van 4 weken resulteren:

| Tarieven ZL | Complexiteit | tarief per 4 weken |
|-------------|--------------|--------------------|
| ZL. 1       | Licht        | € 76,99            |
|             | Midden       | € 96,28            |
|             | Zwaar        | € 146,59           |
| ZL. 2       | Licht        | € 44,04            |
|             | Midden       | € 133,79           |
|             | Zwaar        | € 277,89           |
| ZL. 3       | Licht        | € 36,70            |
|             | Midden       | € 121,20           |
|             | Zwaar        | € 277,89           |
| ZL. 4       | Licht        | € 28,83            |
|             | Midden       | € 113,90           |
|             | Zwaar        | € 203,96           |
| ZL. 5       | Licht        | € 14,68            |
|             | Midden       | € 60,14            |
|             | Zwaar        | € 222,31           |

### 3.3. ZL. 8 – 11 SCHOON HUIS, SCHONE KLEDING, MAALTIJDVERZORGING, HUISHOUDELIJKE HULP PLUS

#### 3.3.1. AANLEIDING

De huidige resultaatgerichte maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp wordt vanaf 2018 aangepast. De uitspraken van de Centrale Raad van Beroep rondom resultaatgerichte voorzieningen Huishoudelijke Hulp maken duidelijk dat voor cliënten voldoende duidelijk moet zijn wat een toegewezen maatwerkvoorziening nu precies inhoudt: op welke ondersteuning kan men rekenen. Tevens moet deze ondersteuning gebaseerd zijn op een objectieve maatstaf en normenkader. Dit betekent niet dat een cliënt een beschikking in uren moet krijgen – resultaten zeggen immers meer dan een aantal uren ondersteuning – maar dat resultaten wel voldoende concreet beschreven moeten worden.

De Opdrachtgever heeft vanuit dit kader in dialoog met zorgaanbieders nieuwe maatwerkvoorzieningen Huishoudelijke Hulp ontwikkeld. Hierbij sluiten we – op onderdelen – aan bij objectief onderzoek dat andere gemeenten al eerder hebben laten uitvoeren. Belangrijk: de sub resultaten, activiteiten en frequentie bij de resultaatgebieden zijn in veel detail bepaald. Dit is van belang om aan te sluiten bij een objectief normenkader ('wat is een objectieve norm voor het schoonmaken van bepaalde vertrekken in een huis') en een objectieve maatstaf ('hoe lang duurt het schoonmaken van een vertrek als dit door een professionele schoonmaakhulp gebeurt'). De gemeente wil echter op geen enkele wijze voorschrijven hoe de resultaten bereikt moeten worden. Als een zorgaanbieder een innovatieve methode of werkwijze heeft om bepaalde sub resultaten te bereiken, dan wordt inzet van deze methode of werkwijze juist toegejuicht. Mits de resultaten en genoemde frequenties uit het normenkader maar op vergelijkbare wijze worden gerealiseerd.

In Bijlage 1 Objectief normenkader en maatstaf huishoudelijke hulp is per maatwerkvoorziening in detail omschreven welke sub resultaten (activiteiten en frequenties) volgen uit het objectieve normenkader. Tevens volgt uit extern onderzoek een maatstaf voor de inzet om de norm te bereiken. Wij schrijven nadrukkelijk geen inzet voor, maar hanteren deze wel als gegeven om reële tarieven voor de resultaatgebieden te bereken. Per maatwerkvoorziening worden hierna de voorwaarden, bekostiging en tarieven beschreven.

---

### 3.3.2. ZL. 8 - SCHOON HUIS

De maatwerkvoorziening voorziening Schoon Huis voorziet in de ondersteuning bij het periodiek schoonmaken van de leefvertrekken van het huis van de cliënt. Bijlage 1 geeft de concrete schoonmaakactiviteiten per type vertrek, frequentie volgend uit de onafhankelijk gestelde norm, en gemiddelde tijdsbesteding volgend uit onafhankelijk onderzoek weer. Voor Schoon Huis hanteert de Opdrachtgever de resultaatgerichte bekostiging met een vast vier-weken tarief.

---

### 3.3.3. ZL. 9 - SCHONE KLEDING EN LINNENGOED

De maatwerkvoorziening Schone Kleding en Linnengoed voorziet in de ondersteuning bij het wassen, drogen, opbergen en waar nodig strijken van kleding en linnengoed. Bijlage 1 benoemt de concrete activiteiten, frequentie en gemiddelde tijdsbesteding volgend uit extern onafhankelijk onderzoek. Voor Schone Kleding en Linnengoed hanteert de Opdrachtgever een resultaatgerichte bekostiging met een vast vier-wekentarieff.

---

### 3.3.4. ZL. 10 - MAALTIJDVOORZIENING

In de maatwerkvoorziening Maaltijdvoorziening onderscheid de Opdrachtgever drie verschillende onderdelen: (1) boodschappen doen, (2) het klaarzetten van broodmaaltijden en (3) het klaarzetten van warme maaltijden. Uit gesprekken met de cliëntondersteuners in de dorpensteams en met de huidige leveranciers van maatwerkvoorzieningen Hulp bij het Huishouden blijkt dat een beperkte groep cliënten een zeer uiteenlopende ondersteuningsbehoefte heeft ten aanzien van de maaltijdvoorziening. Tevens zijn er diverse voorliggende voorzieningen aanwezig op dit terrein. Voor de cliënten waarbij deze voorliggende voorzieningen geen passende oplossing bieden, biedt de Opdrachtgever de maatwerkvoorziening Maaltijdverzorging.

De maatwerkvoorziening Maaltijdverzorging wordt inspanningsgericht bekostigd. De beperkte groep gebruikers en de uiteenlopende behoefte laat niet toe dat er een resultaatgericht gemiddeld tarief wordt gebruikt. Bijlage 1 geeft het afwegingskader en rekenkader weer dat cliëntondersteuners gebruiken bij toewijzing van een maatwerkvoorziening Maaltijdvoorziening.

---

### 3.3.5. ZL. 11 - HUISHOUDELIJKE HULP PLUS

De norm en maatstaf voor ZL. 8 - Schoon Huis en ZL. 9 - Schone Kleding en Linnen zijn gebaseerd op uitgebreid onafhankelijk onderzoek. Echter, deze norm en maatstaf houden geen rekening met buitengewone verzwarende omstandigheden. Daar waar sprake is van een of meerdere verzwarende omstandigheden biedt de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp Plus extra financiële ruimte voor een hoger niveau van hygiëne, extra aanvullende resultaten en de inzet van hoger gekwalificeerd personeel. Een maatwerkvoorziening ZL. 11 Huishoudelijke Hulp Plus komt altijd in de plaats van ZL. 8 en/of ZL. 9 en kan dus niet tegelijk met één of beide van deze voorzieningen toegekend worden. Een combinatie met ZL. 10 - Maaltijdvoorziening is wel mogelijk.

De maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp Plus kan worden ingezet in situaties waarin:

- a) er verzwarende omstandigheden zijn waaronder ondersteuning moet worden geleverd, waardoor er meer tijd nodig is om schoon te maken dan de basisnorm; en/of

- b) er is sprake van snellere vervuiling door situatie in het huishouden (door aard van de beperking van de cliënt of aanwezigheid van jonge kinderen in het huishouden) of er is een hoger niveau van hygiëne nodig waardoor er vaker moet worden schoongemaakt, en er dus meer tijd nodig is om schoon te maken dan de basisnorm; en/of
- c) er aanvullend extra sub resultaten van toepassing zijn bij de cliënt, bijvoorbeeld omdat er een regievraagstuk is; en/of
- d) cliënten ondersteuning nodig hebben van een hulpverlener met aanvullende competenties en ervaring, bijvoorbeeld bij een regievraagstuk gecombineerd met een complex ziektebeeld.

Als één of meerdere van de genoemde omstandigheden speelt, biedt de maatwerkvoorziening Huishoudelijke Hulp Plus een hoger tarief om een hoger gekwalificeerde hulpverlener in te zetten, om met een reguliere hulpverlener vaker de resultaten te bereiken of extra resultaten te bereiken, of een combinatie hiervan. In het Gespreksverslag maakt de cliëntondersteuner duidelijk met welke doelen en bijbehorende concrete resultaten Huishoudelijke Hulp Plus wordt ingezet.

### 3.3.6. AFWEGINGSKADER HUISHOUDELIJKE HULP PLUS

Huishoudelijke Hulp Plus kan alleen worden toegewezen als een cliënt een ondersteuningsbehoefte heeft op het vlak van het Schone Huis en/of Schone Kleding en Linnen, én bovendien is er ten minste een verzwarende omstandigheid geconstateerd. De cliëntondersteuner stelt eerst vast of de ondersteuningsbehoefte:

1. Enkel van toepassing is op het Schone Huis
2. Of van toepassing is op het Schone Huis én Schone Kleding en Linnengoed.

Als er enkel sprake is van ondersteuning voor het schoonmaken van het huis, en er is sprake van één verzwarende omstandigheid – dan is complexiteit Licht passend voor deze cliënt. Bij meerdere verzwarende omstandigheden tegelijkertijd is complexiteit Midden passend.

Als er ondersteuning nodig is voor het schoonmaken van het huis én de kleding/ linnengoed, en er is sprake van één verzwarende omstandigheid – dan is complexiteit Midden passend voor deze cliënt.

In de situaties waarin meerdere verzwarende omstandigheden tegelijkertijd aan de orde zijn, is complexiteit Zwaar passend.

De onderstaande tabel geeft schematisch weer welke complexiteit (licht, midden of zwaar) aan de orde is in welke situatie.

|  | Verzwarende omstandigheden |               |                  |        |             |
|--|----------------------------|---------------|------------------|--------|-------------|
| Ondersteuningsbehoefte                     | Kennis ziektebeeld         | Extra hygiëne | extra vervuiling | regie  | combinaties |
| Schoon huis                                | Licht                      | Licht         | Licht            | Licht  | Midden      |
| Schoon Huis + Schone kleding en Linnengoed | Midden                     | Midden        | Midden           | Midden | Zwaar       |

### 3.3.7. TARIEVEN ZL. 6 EN ZL.8 T/M 11

De berekening van de tarieven voor de bouwstenen is enerzijds gebaseerd op de objectieve maatstaf per resultaatgebied: welke gemiddelde inzet volgt uit extern onderzoek om de resultaten te bereiken? Deze inzet wordt vermenigvuldigd met een rekestarief per uur om tarieven voor de maatwerkvoorzieningen te berekenen.

Onderstaande tabel toont de resulterende tarieven per periode van 4 weken. Hierbij is stapeling mogelijk van tarieven voor ZL. 8., ZL. 9. en ZL. 10. óf tussen ZL.10 en ZL. 11. (licht, midden óf zwaar). Er is nadrukkelijk géén stapeling mogelijk tussen ZL. 11. en de basisvoorzieningen ZL. 8. en ZL. 9.



Stapelning met ZL.6. is in geen enkel geval mogelijk. Voor ZL.6. wordt in het overgangsjaar 2018 het tarief niet aangepast.

| Tarieven ZL                      | Complexiteit                  | tarief   | Eenheid     |
|----------------------------------|-------------------------------|----------|-------------|
| ZL. 6. Schoon huis               | Overgangsregeling 2018        | € 323,25 | Per 4 weken |
| ZL. 8. Schoon Huis               | Basis                         | € 188,33 | per 4 weken |
| ZL. 9. Schone Kleding en Linnen  | Basis                         | € 70,62  | per 4 weken |
| ZL. 10. Maaltijdvoorziening      | Maatwerk (zie afwegingskader) | € 0,39   | per minuut  |
| ZL. 11. Huishoudelijke Hulp Plus | Licht                         | € 272,84 | per 4 weken |
|                                  | Midden                        | € 359,85 | per 4 weken |
|                                  | Zwaar                         | € 513,05 | per 4 weken |

NB: Mogelijk treedt gedurende 2018 de nieuwe cao-salarisschaal voor Hulp bij het Huishouden – reeds vermeldt in de CAO VVT 2014-2016 – in werking. Deze nieuwe schaal heeft grote gevolgen voor de rekkentarieven voor Hulp bij het Huishouden: de tarieven gaan vanaf het van kracht worden van de nieuwe CAO omhoog, en stijgen in daaropvolgende jaren verder door. Op het moment dat de cao-salarisschaal voor Hulp bij het Huishouden bindend wordt voor zorgaanbieders, zullen de Opdrachtgevers nieuwe tarieven voor de maatwerkvoorzieningen ZL. 8, 9, 10 en 11 berekenen. Deze tarieven zullen dan ingaan vanaf het moment dat de CAO van kracht wordt.

### 3.4. MD. 1 T/M 3 - MAATSCHAPPELIJKE DEELNAME

De maatwerkvoorzieningen Maatschappelijke Deelname 1 tot en met 3 worden inhoudelijk niet gewijzigd ten opzichte van de bestaande systematiek en omschrijvingen.

#### 3.4.1. RESULTAATGEBIEDEN

| Maatwerkvoorziening                           | Resultaat   | Sub resultaten  | Complexiteiten           |
|---|---|---|--------------------------|
| MD-1.<br>Zinnvolle dagbesteding               | Cliënt heeft een zinnvolle dagbesteding                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliënt heeft sociale contacten buiten huis</li> <li>- Cliënt neemt deel aan georganiseerde (groeps)activiteiten</li> <li>- Mantelzorgers van de cliënt is dermate ontlast dat mantelzorg langdurig wordt vol gehouden</li> <li>- Situatie van cliënt is stabiel, achteruitgang wordt voorkomen</li> <li>- Cliënt veroorzaakt geen overlast</li> <li>- Cliënt voelt zich ondersteund bij onvermijdelijke achteruitgang</li> </ul> | Licht<br>Midden<br>Zwaar |
| MD-2.<br>Zinnvolle arbeidsmatige dagbesteding | Cliënt heeft een zinnvolle dagbesteding met arbeidsmatig karakter | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliënt bouwt ervaring en ritme op in arbeidsmatige omgeving</li> <li>- Cliënt ervaart een waardevolle arbeidsmatige bijdrage;</li> <li>- Cliënt ervaart behoud of vergroting eigen waarde en sociale acceptatie</li> <li>- Cliënt bouwt arbeidsvaardigheden en arbeidsritme op, met zicht op doorstroming naar reguliere of begeleide arbeid</li> <li>- Cliënt voert met ondersteuning werk uit</li> </ul>                       | Licht<br>Midden<br>Zwaar |
| MD-3.<br>Zinnvolle educatieve dagbesteding    | Cliënt heeft een zinnvolle en educatieve dagbesteding             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliënt heeft vaardigheden aangeleerd ter vergroting van zijn zelfstandigheid</li> <li>- Cliënt heeft vaardigheden aangeleerd gericht op arbeidsmatige participatie en heeft verhoogde arbeidsmatige waarde</li> </ul>  | Licht<br>Midden<br>Zwaar |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | - Cliënt ervaart groei en ontwikkeling na terugval<br>- Cliënt onderhoudt aangeleerde vaardigheden |  |
|--|--|--|--|

### 3.4.2. TARIEVEN MAATSCHAPPELIJKE DEELNAME

| Tarieven MD                         | Complexiteit | tarief  | Eenheid     |
|-------------------------------------|--------------|---------|-------------|
| Maatschappelijke deelname 1, 2 en 3 | Licht        | € 30,00 | per dagdeel |
| Maatschappelijke deelname 1, 2 en 3 | Midden       | € 38,00 | per dagdeel |
| Maatschappelijke deelname 1, 2 en 3 | Zwaar        | € 54,00 | per dagdeel |

### 3.5. VERVOER

Wanneer een cliënt voor de ondersteuning Maatschappelijke Deelname zich niet op eigen kracht naar de locatie kan begeven waar de ondersteuning wordt geleverd, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het organiseren van vervoer. Bij vervoer gaat het om verplaatsingen per auto of autobus.

#### 3.5.1. TARIEVEN VERVOER

| Tarieven vervoer | Tarief  | Eenheid              |
|------------------|---------|----------------------|
| Regulier         | € 11,00 | Per aanwezigheidsdag |
| Rolstolvervoer   | € 20,00 | Per aanwezigheidsdag |

### 3.6. ZL. 12 - THUISPLUS MAATWERK

Een groep inwoners met andere beperkingen dan die met een GGZ-grondslag hebben ondersteuning nodig om zelfstandig verantwoord en veilig thuis te *gaan* of juist *blijven* wonen. Voor inwoners met een GGZ-grondslag koopt Sociaal Domein Fryslân (SDF) een product 'Thuisplus' in op regionaal niveau. De opdrachtgever constateert dat er andere groepen cliënten zijn die ook baat hebben bij deze vorm van ondersteuning. De maatwerkvoorziening ZL. 12 - Thuisplus Maatwerk richt zich op cliënten met een vergelijkbare ondersteuningsbehoefte, maar die niet passen binnen de doelgroep van 'SDF ThuisPlus'.

Deze maatwerkvoorziening kan bijvoorbeeld worden ingezet om:

- cliënten met gevorderde dementie langer thuis te laten wonen met reguliere ambulante begeleiding en opname in een verpleegtehuis te kunnen uitstellen.
- cliënten met een Licht Verstandelijke Beperking of met autisme met begeleiding en training zelfstandig te leren en laten wonen.
- begeleiding te bieden aan (jong-) volwassenen met dementie
- een meer natuurlijke overgang in ondersteuning te bieden voor inwoners die 18 worden en onder de Wmo gaan vallen, maar tot hun 18e een intensief behandeltraject doorlopen. Hiervoor is op dit moment nog geen geschikte bouwsteen waarmee de wenselijke 'zachte landing' en natuurlijke overgang kan worden gerealiseerd.

Thuisplus Maatwerk beoogt *begeleiding bij*, en *training voor* zelfstandig wonen. Denk hierbij aan zorgvormen als 'begeleid wonen' en 'kamertraining', maar dan in het kader van de Wmo. Het uitgangspunt is dat cliënten zelfstandig wonen met geplande – en soms ongeplande - ondersteuning. De Opdrachtgever heeft met Thuisplus Maatwerk geen intramurale zorgvorm voor ogen.

Bij inzet van Thuisplus Maatwerk geldt dit als een integrale maatwerkvoorziening met corresponderende vergoeding. Er is nadrukkelijk geen gelijktijdige toekenning mogelijk van maatwerkvoorzieningen Zelfstandig Leven 1 tot en met 5.

De groep cliënten voor deze maatwerkvoorziening is klein, en binnen deze groep is de ondersteuningsbehoefte zeer variabel. Dit betekent dat deze maatwerkvoorziening zich niet leent voor resultaatgerichte bekostiging met een vast 4-weken tarief.

---

### 3.6.1. DOELGROEP EN VOORWAARDEN TOEGANG

Deze maatwerkvoorziening richt zich op de volgende doelgroepen:

- cliënten met gevorderde dementie langer thuis te laten wonen met reguliere ambulante begeleiding en opname in een verpleegtehuis te kunnen uitstellen.
- cliënten met een Licht Verstandelijke Beperking of met autisme met begeleiding en training zelfstandig te leren en laten wonen.
- begeleiding te bieden aan (jong-) volwassenen met dementie
- een meer natuurlijke overgang in ondersteuning te bieden voor inwoners die 18 worden en onder de Wmo gaan vallen, maar tot hun 18e een intensief behandeltraject doorlopen. Hiervoor is op dit moment nog geen geschikte bouwsteen waarmee de wenselijke 'zachte landing' en natuurlijke overgang kan worden gerealiseerd.

Er is geen sprake van voorliggende of gelijktijdige inzet van voorzieningen uit:

- ZVW (behandeling met wonen)
- WLZ (verstandelijke of lichamelijke beperking)

ThuisPlus Maatwerk kan worden ingezet om een thuissituatie van de cliënt te stabiliseren, bijvoorbeeld bij cliënten die met ondersteuning langer thuis kunnen wonen. ThuisPlus Maatwerk kan ook gericht zijn op ontwikkelen en trainen: het aanleren van vaardigheden om zelfstandig te wonen. Het stabiliseren richt zich met name op de groep ouderen met dementie die met stevige ondersteuning langer thuis kunnen blijven wonen. Het aanleren/ ontwikkelen richt zich op (jong)volwassenen met een beperking (bijvoorbeeld LVB of Autisme) die vaardigheden moeten aanleren om zelfstandig(er) thuis te wonen.

---

### 3.6.2. AFWEGINGSKADER INZET THUISPLUS MAATWERK

De voorziening ThuisPlus Maatwerk richt zich op inwoners waarvoor de reguliere voorzieningen Zelfstandig Leven niet voldoende ruimte bieden om de benodigde ondersteuning te realiseren. De ernst en omvang van de beperking is zo zwaar dat de benodigde ondersteuning buiten de bandbreedte van Zelfstandig Leven valt – zelfs als meerdere of alle resultaatgebieden in zware complexiteit gestapeld toegewezen worden. *Ter illustratie: het gaat dan om situaties waarin meer dan 10 uur individuele begeleiding óf meer dan 8 uur specialistische individuele begeleiding per week noodzakelijk is.*

Het introduceren van de voorziening ThuisPlus beoogt ook situaties te voorkomen waarin maatwerkvoorzieningen Zelfstandig Leven worden toegewezen puur uit financiële noodzaak ('opplussen') terwijl ondersteuning bij de corresponderende resultaten en sub resultaten voor de betreffende cliënt niet aan de orde is.

Het is de verantwoordelijkheid van de cliëntondersteuners in de dorpensteams om te adviseren over de exacte inzet van de elementen 'basis-begeleiding' en 'specialistische begeleiding' in het kader van de voorziening ThuisPlus maatwerk. Hierbij weegt de cliëntondersteuner de aard en omvang van de beperking, en de mate van informele ondersteuning die aanwezig is. De cliëntondersteuner kan bij deze afweging advies vragen van een zorgaanbieder en/of onafhankelijke derde partij.

---

### 3.6.3. RESULTATEN

De maatwerkvoorziening Thuisplus Maatwerk bestaat uit het bieden van ondersteuning op (meerdere) geplande en mogelijk ook ongeplande momenten per dag. In voorkomende gevallen worden afspraken gemaakt over de aard en omvang van bereikbaarheid en beschikbaarheid van de zorgaanbieder. Er geldt echter niet per definitie 24-uurs bereikbaarheid of beschikbaarheid.

De zorgaanbieder draagt de verantwoordelijkheid om te signaleren dat iemand achteruit gaat en maatregelen te nemen om tijdig een interventie te doen. Dat betekent ook dat de zorgaanbieder op ongevroegde momenten ondersteuning biedt aan de cliënt.

Ondersteuning vindt integraal plaats, dat betekent dat er een breed gedragen ondersteuningsplan wordt opgesteld door de zorgaanbieder en de cliënt waarin diverse leefgebieden zoals wonen, daginvulling, financiën, persoonlijke verzorging aan bod komen. De Cliëntondersteuner houdt de regie op het behalen van het gewenste resultaat. Er is één zorgaanbieder die regie heeft op de ondersteuning vanuit Thuisplus Maatwerk en hiervoor de eindverantwoordelijkheid draagt. Deze aanbieder schakelt waar nodig aanvullende expertise in om het palet aan ondersteuning dat de cliënt nodig heeft te kunnen bieden.

ThuisPlus Maatwerk kenmerkt zich door een hoog intensieve inzet. Wanneer het resultaat gericht is op de ontwikkeling van vaardigheden dan zal de inzet na verloop van tijd (bijvoorbeeld na een half jaar of een jaar) afhankelijk van de vorderingen teruggebracht kunnen worden. De Cliëntondersteuner houdt bij deze cliënten regelmatig de vinger aan de pols, en in deze situatie passen beschikkingen met een beperkte duur. Wanneer het resultaat gericht is op stabiliseren, dan zal de inzet na verloop van tijd wellicht juist moeten toenemen. Ook hier houdt de cliëntondersteuner – naar eigen inzicht – regelmatig de vinger aan de pols.

Concrete sub resultaten kunnen overeenkomen met de sub resultaten van Zelfstandig Leven 1 tot en met 5, en worden op maat aangevuld door de cliëntondersteuner.

| Maatwerkvoorziening           | Resultaat   | Sub resultaten  | Complexiteit |
|-------------------------------|---|---|--------------|
| ZL. 12.<br>Thuisplus Maatwerk | De cliënt kan (met ondersteuning) veilig en zelfstandig thuis wonen | Mogelijke sub resultaten: zie Zelfstandig Leven 1 tot en met 5<br><br>Sub resultaten ThuisPlus Maatwerk worden eventueel aangevuld door de cliëntondersteuner in het Gespreksverslag. | Maatwerk     |

---

### 3.6.4. TARIEVEN THUISPLUS MAATWERK

Voor ThuisPlus Maatwerk geldt een inspanningsgerichte bekostiging, waarbij de cliëntondersteuner in overleg met cliënt (en eventueel zorgaanbieder) vaststelt welke inzet nodig is. De cliëntondersteuner heeft hierbij de beslissende en doorslaggevende rol.

De vergoeding voor ThuisPlus Maatwerk wordt per cliënt – op maat - samengesteld op basis van de volgende inspanningsgerichte componenten:

- inzet basis begeleiding
- inzet specialistische begeleiding

Voor deze elementen bepaalt de Opdrachtgever een vast tarief per uur of dagdeel. De cliëntondersteuner bepaalt in overleg met de zorgaanbieder en de cliënt hoeveel eenheden per element (dus bijvoorbeeld uren

basis begeleiding) moet worden ingezet. Er is geen stapeling mogelijk met maatwerkvoorzieningen Zelfstandig Leven 1 tot en met 5. Het resulterende 4-wekentarief kan worden opgebouwd uit:

| Tarieven elementen Thuisplus Maatwerk | Tarief              | Eenheid     |
|---------------------------------------|---------------------|-------------|
| Basis begeleiding                     | € 0,76              | minuut      |
| Specialistische begeleiding           | € 1,03              | minuut      |
| Maatschappelijke deelname 1, 2 en 3   | Conform MD. 1 t/m 3 | per dagdeel |

### 3.7. ZL. 13 - KORTDUREND VERBLIJF

Kortdurend Verblijf is tijdelijke ondersteuning voor bepaalde vooraf vastgestelde duur ter ontlasting van de gebruikelijke zorg of de mantelzorgers. Het resultaat is het bieden van tijdelijk verblijf en noodzakelijke ondersteuning aan cliënten zodat de mantelzorger ontlast wordt en de thuissituatie leefbaar blijft. Bij Kortdurend Verblijf gaat het om logeren gedurende maximaal drie etmalen per week gemiddeld. Het verblijf is ter aanvulling op het wonen in de thuissituatie en niet bedoeld als wonen in een instelling voor het grootste deel van de week. Kortdurend verblijf betreft de mogelijkheid voor de inwoner om ergens te logeren waarbij zo nodig zorg en ondersteuning geboden wordt. Enkel zorg en ondersteuning die normaliter door de mantelzorger wordt geleverd wordt hierbij overgenomen. Het uitgangspunt is om het verblijf thuis tijdelijk te vervangen – niet om ook in zorg of begeleiding op te schalen. Als vormen van ondersteuning in de thuissituatie door (andere) professionele zorgaanbieder worden geleverd, dan blijft deze zorgaanbieder hiervoor verantwoordelijk tijdens het kortdurend verblijf – mits dit onder vergelijkbare condities kan worden georganiseerd. Een aanzienlijke grotere reistijd naar verblijfslocatie is bijvoorbeeld een reden om van het voorgaande uitgangspunt af te wijken.

Cliënten die in aanmerking komen voor kortdurend verblijf:

- Hebben een mantelzorger die overbelast is, of dreigt overbelast te raken;
- Hebben chronische complexe problemen door een somatische, zintuiglijke of verstandelijke beperking, een psychische- of cognitieve aandoening.
- Hebben maximaal drie etmalen nodig omdat de andere etmalen door gebruikelijke hulp en/of de mantelzorg worden geboden. (Er kunnen ten behoeve van vakantie van de mantelzorger ook etmalen gespaard worden en achtereenvolgend worden gebruikt als zijnde een opname van bijvoorbeeld drie weken).

Bij een aanvraag voor kortdurend verblijf toetst de Cliëntondersteuner of er mogelijkheden zijn voor het inschakelen van netwerk of dat andere alternatieve voorliggende oplossingen aanwezig zijn. Denk aan: respijthuis, kortdurend eerstelijnsverblijf vanuit Zorgverzekeringswet (via aanvullende verzekering) of logeren vanuit een indicatie Wet Langdurige Zorg, alarmering of video op afstand, inschakelen van anderen uit het netwerk en inzet van vrijwilligers. Als voorliggende mogelijkheden de ondersteuningsvraag voldoende oplossen, is er geen indicatie voor kortdurend verblijf.

---

#### 3.7.1. RESULTATEN KORTDUREND VERBLIJF

Het meest wezenlijke resultaat is het ontlasten van een mantelzorger of gebruikelijke hulpverlener door de ondersteuning van de cliënt gedurende een afgesproken tijdsduur uit zijn of haar handen te nemen, en de ondersteuning gedurende een afgesproken tijdsduur over te nemen

| Maatwerkvoorziening         | Resultaat  | Subresultaten  | Complexiteit  |
|-----------------------------|--|--|---|
| ZL 13 - Kortdurend Verblijf | De mantelzorg is ontlast en kan mantelzorg langdurig volhouden | <ul style="list-style-type: none"> <li>- de mantelzorg van de cliënt is ontlast zodat mantelzorg langdurig wordt volgehouden.</li> <li>- de mantelzorg van de cliënt weet de balans tussen zorgtaken en overige activiteiten te bewaken.</li> <li>- de mantelzorg is in staat vervangende zorg in te zetten en voorkomt hiermee overbelasting.</li> <li>- de cliënt is tijdelijk uit de thuissituatie om zich aan spanningen en stress te onttrekken, als dit bevorderlijk is voor de gebruikelijke zorg of mantelzorg.</li> </ul> | <p>KDV met aandacht (etmaal)</p> <p>KDV met zorg (etmaal)</p> |

### 3.7.2. TARIEVEN KORTDUREND VERBLIJF

De maatwerkvoorziening Kortdurend Verblijf worden inspanningsgericht bekostigd. De duur van de ondersteuning is een wezenlijk aspect en hierdoor levert een resultaatgerichte bekostiging naar verwachting geen of een te geringe meerwaarde.

De maatwerkvoorziening heeft twee complexiteiten:

- Kortdurend verblijf etmaal 'met aandacht': gedurende een etmaal (24 uur) verblijft de cliënt in een instelling waarbij geen persoonlijke verzorging uit de Wmo nodig is. De aanvulling 'met aandacht' geeft aan dat er in dit geval vaak wel enige mate van toezicht nodig is: een aanspreekpunt, iemand die een oogje in het zeil houdt en die in voorkomende gevallen een cliënt even gerust kan stellen.
- Kortdurend verblijf etmaal 'met zorg': gedurende een etmaal (24 uur) verblijft de cliënt in een instelling waarbij persoonlijke verzorging uit de Wmo nodig is – de persoonlijke verzorging die normaal door de mantelzorg wordt ondersteund.

NB: Bij bestaande ondersteuning van Persoonlijke Verzorging van uit de Zorgverzekeringswet gaat deze ondersteuning in principe mee indien daarbij een redelijke reisafstand kan worden gehanteerd. In die gevallen kan Kortdurend Verblijf met aandacht worden ingezet. In alle andere gevallen wordt Kortdurend Verblijf met Zorg ingezet en wordt de Persoonlijke Verzorging overgenomen door de Opdrachtnemer.

Kortdurend Verblijf met aandacht omvat het bieden van een onderdak met in ieder geval de basale voorzieningen die men thuis ook zou verwachten: een bed, toegang tot toilet en wastafel, de cliënt moet kunnen voorzien in zijn algemene dagelijkse levensverrichtingen, eten en drinken.

| Variant Kortdurend Verblijf      | Tarief   | Eenheid |
|----------------------------------|----------|---------|
| Kortdurend Verblijf met aandacht | € 60,00  | etmaal  |
| Kortdurend Verblijf met zorg     | € 110,00 | etmaal  |

## 4. ALGEMENE EISEN KWALITEIT EN GESCHIKTHEID

### 4.1. ALGEMEEN

Om tot een Uitvoeringsovereenkomst toegelaten te worden dient de Opdrachtnemer te verklaren dat de uitsluitingsgronden (§ 4.2) niet op zijn inschrijving van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de:

- Algemene geschiktheidseisen (§ 4.3); en
- Algemene eisen (§ 4.4); en
- Perceel-specifieke eisen (Hoofdstuk 5)

### 4.2. UITSLUITINGSGRONDEN

Opdrachtgever wil alleen met integere organisaties zaken doen. Om organisaties uit te sluiten die niet integer zijn, verklaren de inschrijvers met het ondertekenen van de “Eigen Verklaring” dat de aldaar genoemde verplichte uitsluitingsgronden niet op hun organisatie van toepassing zijn. De uitsluitingsgronden zijn in detail en nadrukkelijk toegevoegd aan de Procesovereenkomst.

Inschrijvers dienen de Uniforme Eigen Verklaring “Open House Wmo 8KTD” in te vullen zoals bijgesloten bij de Open House inschrijvingsdocumenten. De rechtsgeldige vertegenwoordiger van de inschrijver ondertekent de Eigen Verklaring. Bij een samenstel van ondernemingen levert elke onderneming een Eigen Verklaring aan.

De Opdrachtnemer voegt bij de Eigen Verklaring een recent uittreksel van Kamer van Koophandel (niet ouder dan 6 maanden), waaruit blijkt dat de degene die de aanmelding en de Eigen verklaring heeft ondertekend, een rechtsgeldig bevoegd vertegenwoordiger van de inschrijver is.

### 4.3. GESCHIKTHEIDSEISEN

De Opdrachtgever sluit inschrijvers die niet voldoen aan onderstaande geschiktheidseisen uit van deelname. Tenzij anders vermeld, geldt de beschreven geschiktheidseis bij een samenstel van ondernemingen voor alle leden van het samenstel. Enkel inschrijvers die zonder voorbehoud akkoord gaan met de op het moment van Inschrijving geldende documenten komen in aanmerking voor een Uitvoeringsovereenkomst. Inschrijven betekent dat Inschrijver zonder voorbehoud akkoord gaat met alle voornoemde documenten.

- A) Inschrijver stemt onvoorwaardelijk in met de inhoud en de toepassing van de volgende documenten behorende bij dit Programma van Eisen:
- a. Procesovereenkomst Toelatingsprocedure Openhouse model Wmo Maatwerkvoorzieningen 2018 Gemeente Tytsjerksteradiel en Gemeente Achtkarspelen, en
  - b. Concept Uitvoeringsovereenkomst Wmo Maatwerkvoorzieningen 2018 gemeente Tytsjerksteradiel en Gemeente Achtkarspelen, en
  - c. Bewerkersovereenkomst behorende bij de Uitvoeringsovereenkomst, en
  - d. Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel 2013 (verder “Inkoopvoorwaarden”)

Concept Uitvoeringsovereenkomst

De Concept Uitvoeringsovereenkomst wordt als bijlage 5 bij dit Programma van Eisen toegevoegd.

Bewerkersovereenkomst

Vanaf 1 januari 2016 geldt de wettelijke meldplicht datalekken. Op basis van deze meldplicht zijn organisaties die persoonsgegevens verwerken verplicht een ernstig ‘datalek’ te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens

(de AP) en in sommige gevallen aan de personen over wie de gelekte persoonsgegevens informatie bevatten. Organisaties die het feitelijk beheer over de verwerking van persoonsgegevens uitbesteden aan een ander (de bewerker), moeten op basis van de meldplicht datalekken met deze leveranciers afspraken maken over de manier waarop beide partijen om zullen gaan met 'datalekken'. Daartoe is in samenhang met de raamovereenkomst een "Bewerkerovereenkomst" van toepassing (zie bijlage 6). Inschrijver dient akkoord te gaan met deze overeenkomst en deze bij afsluiting van een Uitvoeringsovereenkomst te ondertekenen.

#### Algemene Inkoopvoorwaarden

De Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel 2013 (verder "Inkoopvoorwaarden") zijn van toepassing. Leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. De Inkoopvoorwaarden zijn als bijlage 7 bij deze offerteaanvraag toegevoegd.

Mocht Inschrijver bepalingen in de Inkoopvoorwaarden niet proportioneel achten, dan kan hij een onderbouwd voorstel doen tot aanpassing. De Opdrachtgever zal bij de overweging van het verzoek toetsen of de gewenste formulering aantoonbaar gebruikelijk is in de branche en gemotiveerd antwoorden of het voorstel wel of niet wordt overgenomen. Communicatie hierover vindt plaats via het Openhouseprotocol.

#### B) Verzekering voor aansprakelijkheid

Inschrijver beschikt over een marktconforme en adequate verzekering of voorziening voor bedrijfsaansprakelijkheid. De verzekering dient een einddatum te kennen die gelegen is na het tijdstip waarop de Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan.

### 4.4. ALGEMENE EISEN

Eisen aan onderneming/dienstverlening geldig voor alle percelen van de Opdracht.

1. De Opdrachtnemer accepteert de (beleids-)uitgangspunten en werkwijze van de Opdrachtgever zoals beschreven in dit Programma van Eisen, de Procesovereenkomst en Uitvoeringsovereenkomst voor levering van maatwerkvoorzieningen, en verklaart niet in strijd met deze uitgangspunten en werkwijze te zullen handelen.
2. Opdrachtnemer heeft acceptatieplicht voor alle betreffende inwoners van de gemeenten Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen op die maatwerkvoorzieningen waarop is ingeschreven en draagt er zorg voor dat de betreffende inwoner geleverd krijgt wat is toegekend binnen de gestelde termijnen. Wachtlijsten zijn niet toegestaan. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat levering binnen gestelde termijnen geschiedt.
3. De Opdrachtnemer start met de levering van ondersteuning binnen een termijn van uiterlijk 5 werkdagen na de toewijzing. Voor individuele percelen kan een termijn worden vastgesteld die hiervan afwijkt.
4. De Opdrachtnemer maakt met de cliënt afspraken over hoe de zorgaanbieder handelt op het moment dat een cliënt zorg gaat mijden en afspraken niet nakomt. Opdrachtnemer treedt bij zorg mijdend gedrag van de cliënten onmiddellijk in overleg met de Cliëntondersteuner om tot een juiste inzet en aanpak te komen.
5. Opdrachtnemer garandeert dat kwaliteit (inclusief veiligheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid) systematisch wordt geborgd in de organisatie, bijvoorbeeld middels een geldig HKZ, ISO voor de zorg of een vergelijkbaar branche specifiek certificaat en overlegt dit certificaat bij inschrijving. Indien Opdrachtnemer geen certificaat kan overleggen dient Opdrachtnemer zelf door het overleggen van een schriftelijk kwaliteitsplan aan de gemeente aantoonbaar te maken hoe de kwaliteit in de organisatie duurzaam is geborgd. Doel is dat de aanbieder zich aantoonbaar richt op handhaving of verbetering van kwaliteit van de ondersteuning door een verbetercyclus in te richten. Tevens wordt



geïnvesteed in vernieuwingen en ontwikkelingen van de zorg. Hierbij wordt nadrukkelijk gekeken naar kansen en verbetermogelijkheden. Interne en externe audits, risico-inventarisaties, cliënt- en medewerkers tevredenheidsonderzoeken worden gehouden. De resultaten worden schriftelijk vastgelegd en zijn input voor nieuw (kwaliteits-)beleid. Bijlage 4 beschrijft de vereisten aan dit schriftelijk kwaliteitsplan.

6. Opdrachtnemers werken mee aan het verder ontwikkelen van kwaliteitseisen. De huidige kwaliteitseisen, beschreven in de Wet maatschappelijke ondersteuning, dienen als uitgangspunt. De ambitie is om samen met aanbieders en burgervertegenwoordiging de normen met betrekking tot de kwaliteit van de uitvoering verder te ontwikkelen. Deze normen zijn vervolgens weer onderwerp van – gezamenlijk op te zetten - proactief toezicht.
7. Opdrachtnemer werkt onverkort en zonder meerkosten mee aan het uitvoeren van incidentele proactieve onderzoeken die de toezichthoudend ambtenaar doet naar de toepassing van de uitvoering van de eisen die worden gesteld aan kwaliteit bij de uitvoering van de maatwerkvoorzieningen. Om overmatige belasting van Opdrachtnemers te voorkomen past Opdrachtgever deze onderzoeken met mate toe.
8. Opdrachtnemer zorgt voor een goede kwaliteit van maatwerkvoorzieningen, eisen met betrekking tot de deskundigheid van beroepskrachten en andere medewerkers daaronder begrepen, door:
  - a. het afstemmen van maatwerkvoorzieningen op de persoonlijke situatie van de betreffende inwoner en zijn mantelzorger(s);
  - b. het afstemmen van maatwerkvoorzieningen op andere vormen van ondersteuning en op vormen van zorg;
  - c. het afstemmen van maatwerkvoorzieningen op andere vormen van informele en professionele ondersteuning;
  - d. erop toe te zien dat medewerkers tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard.
9. Opdrachtgever treft een regeling voor het melden van calamiteiten en geweldsincidenten bij de verstrekking van een maatwerkvoorziening door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer voldoet onverkort aan de eisen zoals deze door Opdrachtgever in de regeling worden gesteld. Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij de verstrekking van een maatwerkvoorziening onverwijld, doch binnen drie werkdagen, aan de toezichthoudend ambtenaar en stelt ter uitvoering hiervan een interne regeling op. Opdrachtnemer werkt mee aan het onderzoek dat de toezichthoudend ambtenaar doet naar de calamiteiten en geweldsincidenten.
10. Opdrachtnemer stelt een effectieve en laagdrempelige regeling vast voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de Opdrachtnemer jegens een cliënt. Jaarlijks wordt een overzicht van het aantal klachten en de wijze van afhandeling opgeleverd aan de Opdrachtgever. Dit wordt nader gedetailleerd vastgelegd in administratieve afspraken.
11. Opdrachtnemer is van alle (betaalde en onbetaalde) medewerkers met cliëntcontacten in bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) gericht op de uit te voeren werkzaamheden, als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. Deze verklaring is op het moment van inzet van de medewerker niet ouder dan drie jaar.
12. De Opdrachtnemer conformeert zich bij het beloningsbeleid voor bestuurders, directie en management van de Opdrachtnemer aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector.
13. Opdrachtnemer garandeert dat er geen onverenigbaarheid van functies en belangenverstremming zal zijn. Bestuurders en directieleden van de Opdrachtnemer hebben geen belang of indirecte invloed in het voorliggende proces van toeleiding of enige functies of taken die direct of indirect verband houden met besluitvorming van de Opdrachtgever.
14. Opdrachtnemers die vanaf 1 januari 2018 toegelaten worden tot de Uitvoeringsovereenkomst maatwerkvoorzieningen Wmo 2018 moeten in overleg treden over de mogelijke overname van

personeel van Opdrachtnemers die vanaf 1 januari 2018 niet worden toegelaten, maar tot 1 januari 2018 nog wel een Raamovereenkomst hebben. Deze verplichting tot overleg geldt ook voor situaties waarbij een tussentijdse ontbinding dan wel beëindiging van de Uitvoeringsovereenkomst van een Opdrachtnemer op gerede gronden plaatsvindt.

15. Opdrachtnemer is bereikbaar tenminste tijdens kantoortijden (fysiek, telefonisch en/of via e-mail).
16. Opdrachtnemer dient kosteloos medewerking te verlenen aan cliëntervaringsonderzoeken, waarbij wordt gestreefd naar aansluiting bij de landelijk vast te stellen formats voor deze onderzoeken.
17. De Opdrachtgever hecht belang aan het thema Social return om duurzame arbeid te realiseren. Het door de Inschrijver creëren van werkgelegenheid voor arbeidsdeelname van werkzoekenden die staan ingeschreven bij het UWV werkbedrijf, en/of door arbeidsdeelname van mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt krijgt veel aandacht. De Opdrachtnemer levert een bijdrage aan Social Return waar dit in redelijkheid te realiseren is. Hierbij is sprake van een inspanningsverplichting. Daartoe dient de Inschrijver een gesprek aan te gaan met het werkgeversteam van de gemeenten om te streven naar de invulling van een afspraak over SROI op de juiste maat. Het initiatief tot dit gesprek wordt genomen door het werkgeversteam van de gemeenten. Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met deze voorwaarde waaraan na gunning uitwerking wordt gegeven.
18. Na afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever (per Gemeente) een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. Deze productieverantwoording dient vóór 1 april van het opvolgend kalenderjaar bij opdrachtnemer te zijn ingediend. Indien Opdrachtnemer voor de geleverde Wmo maatwerkvoorzieningen een totale jaaromzet heeft kleiner dan €125.000 dan is geen controleverklaring van haar accountant vereist.
19. Opdrachtnemer neemt deel aan leveranciersgesprekken (voortgangsoverleg). Deze gesprekken vinden in principe eens per half jaar plaats, maar de Opdrachtgever kan de frequentie naar boven of beneden bijstellen als de situatie zich hiertoe leent, met een minimum van één en een maximum van vier gesprekken per jaar.
20. Opdrachtnemer maakt integraal gebruik van de landelijk gedefinieerde administratieve- en informatiestandaarden voor i-Wmo berichtenverkeer. Nadere invulling van afspraken daarover zijn opgenomen in Bijlage 2 Administratieprotocollen en i-Wmo
21. Opdrachtnemer werkt mee aan de administratieve uitvoering die benodigd is voor de inhouding van de eigen bijdragen die wettelijk van toepassing zijn. De eigen bijdragen worden (landelijk) door het CAK geïnd. Dit is in een Algemene Maatregel van Bestuur vastgelegd. Opdrachtnemer geeft voor de Maatwerkvoorzieningen Maatschappelijke deelname (MD 1,2 en 3 inclusief eventueel toegekend vervoer), Thuisplus Maatwerk en Kortdurend verblijf, binnen 4 weken na het aflopen van de betreffende periode, de gegevens van de Cliënt en de door de gemeenten Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen vergoede tarieven door aan het CAK conform de door het CAK aangegeven digitale interfacestandaard. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Voor de overige maatwerkvoorzieningen worden de gegevens door Opdrachtgever aan het CAK verstrekt.
22. De medewerkers van de Opdrachtnemer die contact hebben met Cliënten beschikken over een aanvaardbare beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift en zijn in ieder geval in staat de Friese taal te verstaan. Bij de uitvoering van de werkzaamheden dienen de medewerkers van de Opdrachtnemer probleemloos te kunnen communiceren met cliënten die zich in de Friese taal (wensen te) uiten. Cliënten krijgen in voorkomende gevallen een medewerker toegewezen die de Friese taal in elk geval passief beheerst. Voor specifieke percelen kan van deze eis worden afgeweken.

## 5. PERCEELSPECIFIEKE EISEN

Voor alle percelen van de maatwerkvoorzieningen die betrekking hebben op ondersteuning Zelfstandig Leven 1 tot en met 5 in de zware complexiteit geldt dat de begeleiding wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een professional met minimaal HBO denk en werk niveau VVT, MWD, GGZ of een vergelijkbare richting. Daar waar de situatie van de cliënt en de inhoudelijke complexiteit van de ondersteuningsbehoefte dit toestaan, is het toegestaan de begeleiding (deels) uit te voeren door een professional van minimaal MBO 4 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting. De kwaliteit van ondersteuning en veiligheid van de cliënt mogen hierdoor niet in gevaar komen.

### 5.1. ZELFSTANDIG LEVEN

---

#### 5.1.1. ZELFSTANDIG LEVEN 1

Licht:

Begeleiding Zelfstandig Leven 1 Licht wordt uitgevoerd door een professional van minimaal MBO 3 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

Aanvullende eisen Midden:

Begeleiding Zelfstandig Leven 1 Midden wordt uitgevoerd door een professional van minimaal MBO 4 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

Aanvullende eisen Zwaar:

Begeleiding Zelfstandig Leven 1 Zwaar wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een professional met minimaal HBO denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

---

#### 5.1.2. ZELFSTANDIG LEVEN 2

Licht:

Begeleiding Zelfstandig Leven 2 wordt uitgevoerd door een professional van minimaal MBO 3 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

Aanvullende eisen Midden:

Begeleiding Zelfstandig Leven 2 Midden wordt uitgevoerd door een professional van minimaal MBO 4 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

Aanvullende eisen Zwaar:

Begeleiding Zelfstandig Leven 2 Zwaar wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een professional met minimaal HBO denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

---

#### 5.1.3. ZELFSTANDIG LEVEN 3

Licht:

Begeleiding Zelfstandig Leven 3 Licht wordt uitgevoerd door een professional van minimaal MBO 3 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

Aanvullende eisen Midden:

Begeleiding Zelfstandig Leven 3 Midden wordt uitgevoerd door een professional van minimaal MBO 4 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

Aanvullende eisen Zwaar:

a) Begeleiding Zelfstandig Leven 3 Zwaar wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een professional met minimaal HBO denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

---

#### 5.1.4. ZELFSTANDIG LEVEN 4

Licht:

Begeleiding Zelfstandig Leven 4 Licht wordt uitgevoerd door een professional van minimaal MBO 3 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

Aanvullende eisen Midden:

Begeleiding Zelfstandig Leven 4 Midden wordt uitgevoerd door een professional van minimaal MBO 4 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

Aanvullende eisen Zwaar:

Begeleiding Zelfstandig Leven 4 Zwaar wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een professional met minimaal HBO denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

---

#### 5.1.5. ZELFSTANDIG LEVEN 5

Licht:

Begeleiding Zelfstandig Leven 5 Licht wordt uitgevoerd door een professional van minimaal MBO 3 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

Aanvullende eisen Midden:

Begeleiding Zelfstandig Leven 5 Midden wordt uitgevoerd door een professional van minimaal MBO 4 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

Aanvullende eisen Zwaar:

Begeleiding Zelfstandig Leven 5 Zwaar wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een professional met minimaal HBO denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

---

#### 5.1.6. ZELFSTANDIG LEVEN 8, 9, 10 EN 11

Voor de voorzieningen Zelfstandig Leven 8, 9 en 10 gelden geen aanvullende specifieke eisen.

Aanvullende eisen Zelfstandig Leven 11 – Huishoudelijke Hulp Plus Licht, Midden, Zwaar:

Bij toewijzing van Zelfstandig Leven 11 Licht, Midden of Zwaar kan er sprake zijn een ondersteuningsbehoefte bij het voeren van regie óf een situatie waarbij de hulpverlener kennis moet hebben van het ziektebeeld van de cliënt. In deze situaties wordt Huishoudelijke Hulp Plus (Licht, Midden of Zwaar) uitgevoerd door een professional van minimaal MBO 4 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

---

## 5.2. MAATSCHAPPELIJKE DEELNAME

---

### 5.2.1. MAATSCHAPPELIJKE DEELNAME 1, 2 EN 3

Licht:

De voorziening wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een professional met minimaal MBO 3 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

Aanvullende eisen Midden:

De voorziening wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een professional met minimaal MBO 4 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

Aanvullende eisen Zwaar:

De voorziening wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een professional met minimaal HBO denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

### 5.3. ZELFSTANDIG LEVEN 12 – THUISPLUS MAATWERK

Aanvullende eisen voor de inzet van basis begeleiding:

Basis begeleiding als onderdeel van de maatwerkvoorziening ThuisPlus Maatwerk wordt uitgevoerd door een professional van minimaal MBO 4 denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

Aanvullende eisen voor de inzet van specialistische begeleiding:

Specialistische begeleiding als onderdeel van de maatwerkvoorziening ThuisPlus Maatwerk wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een professional met minimaal HBO denk en werk niveau VVT, WMD, GGZ of een vergelijkbare richting.

### 5.4. KORTDUREND VERBLIJF

De mantelzorger van de Cliënt is tijdelijk ontlast van ondersteuningstaken.

- Er geldt een maximum van 3 etmalen per week dat achtereen ingezet kan worden. Cliënten mogen dit wel opsparen tot maximaal 3 weken (21 dagen) aaneengesloten.
- De noodzakelijke levering van andere vormen van Wmo-ondersteuning (individuele begeleiding, dagbesteding, ondersteuning bij zelfzorg) en eventuele ondersteuning uit andere wetten (bijv. wijkverpleging) gedurende het kortdurend verblijf blijft de verantwoordelijkheid van de vaste zorgaanbieder – maar vindt dus mogelijk plaats op de locatie van de zorgaanbieder die kortdurend verblijf levert. Het uitgangspunt is dus Kortdurend verblijf zonder persoonlijke verzorging.
- Wanneer de mantelzorger of gebruikelijke hulp noodzakelijke persoonlijke verzorging en ondersteuning biedt aan de cliënt en hiervoor geen professionele ondersteuning aanwezig is, dan wordt deze persoonlijke verzorging en ondersteuning onderdeel van het kortdurend verblijf. Hier wordt Kortdurend verblijf met persoonlijke verzorging ingezet.
- Kortdurend verblijf/respijtzorg onder de Wmo kan alleen wanneer er geen indicatie is voor de WLZ of een aanspraak op de ZVW in het kader van een opname (Wmo 2015, art. 1.1.1.) Sommige zorgverzekeraars vergoeden respijtzorg (Wmo) geheel of gedeeltelijk binnen de aanvullende verzekering.
- De ondersteuning vanuit de ZVW, persoonlijke verzorging en/of verpleging, blijft ook tijdens de opname in het kader van KDV, gefinancierd worden vanuit de ZVW.

## 6. BIJLAGE 1 – OBJECTIEF NORMENKADER EN MAATSTAF HUISHOUDELIJKE HULP

In deze bijlage staat de onderbouwing voor de bouwstenen Huishoudelijke Hulp. Deze onderbouwing is gebaseerd op onafhankelijk onderzoek uitgevoerd voor Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel, waarbij tevens gebruik is gemaakt van onafhankelijke onderzoeksrapporten voor andere gemeenten met dezelfde beleidskaders voor Huishoudelijke Hulp.

De tabellen hieronder beschrijven de basis-activiteiten en incidentele activiteiten voor resultaatgebied Schoon Huis. Niet elke cliënt heeft voor elk van deze activiteiten altijd professionele ondersteuning nodig.

| Code | Basisactiviteiten Schoon huis    | Vertrekken   |
|------|----------------------------------|--|
| A1   | Stof afnemen hoog                | Woonkamer, slaapkamer, keuken, wc/badkamer, hal - entree       |
| A2   | Stof afnemen midden              | Woonkamer, slaapkamer, keuken, wc/badkamer, hal - entree       |
| A3   | Stof afnemen laag                | Woonkamer, slaapkamer, keuken, wc/badkamer, hal - entree       |
| A4   | Opruimen                         | Woonkamer, slaapkamer, keuken, wc/badkamer, hal - entree       |
| A5   | Stofzuigen                       | Woonkamer, slaapkamer, keuken, wc/badkamer, hal - entree, trap |
| A6   | Dweilen                          | Woonkamer, slaapkamer, keuken, wc/badkamer, hal - entree       |
| A7   | Afval opruimen                   | Woonkamer, keuken, wc/badkamer                                 |
| A8   | Bed verschoneren /opmaken        | slaapkamer   |
| A9   | keukenblok - buitenkant reinigen | keuken   |
| A10  | keukenapparatuur reinigen        | keuken   |
| A11  | Badkamer reinigen                | badkamer   |
| A12  | Toilet reinigen                  | Badkamer / wc  |

| Code | Incidentele activiteiten Schoon huis   | Vertrekken   |
|------|--|--|
| I1   | Gordijnen wassen   | woonkamer, slaapkamer, keuken                            |
| I2   | Reinigen lamellen / luxaflex   | woonkamer, slaapkamer, keuken                            |
| I3   | Ramen wassen binnen  | Woonkamer, slaapkamer, keuken, wc/badkamer, hal - entree |
| I4   | Deuren / deurposten  | Woonkamer, slaapkamer, keuken, wc/badkamer, hal - entree |
| I5   | Radiatoren afnemen   | Woonkamer, slaapkamer, keuken, wc/badkamer, hal - entree |
| I6   | Meubels afnemen  | Woonkamer, slaapkamer, keuken, wc/badkamer, hal - entree |
| 7    | Matras draaien   | Slaapkamer   |
| I8   | Keukenblok - binnenkant (in de keukenkastjes, koelkast, vriezer, oven/magnetron) | Keuken   |
| I9   | Afzuigkap  | Keuken   |
| I10  | Tegelwand  | Badkamer, Keuken   |
| I11  | Bovenkant keukenkastjes  | Keuken   |

De tabel hieronder beschrijft de activiteiten voor het resultaatgebied Schone Kleding en Linnen. Niet elke cliënt heeft voor elk van deze activiteiten altijd professionele ondersteuning nodig.

| Code | Schone Kleding en Linnen                                    |
|------|---|
| K1   | Kleding en linnen sorteren en wassen in wasmachine          |
| K2   | Was uitnemen en drogen in droogmachine of uithangen         |
| K3   | Vouwen, <i>strijken (optioneel)</i> <sup>1</sup> , opbergen |

De tabel hieronder beschrijft de activiteiten resultaatgebied Maaltijdverzorging. Niet elke cliënt heeft voor elk van deze activiteiten altijd professionele ondersteuning nodig.

| Code | Maaltijdverzorging                       |
|------|--|
| M1   | Boodschappen doen <sup>2</sup>           |
| M2   | Broodmaaltijd klaarzetten                |
| M3   | Tafel dekken en afruimen                 |
| M4   | Koffie/thee zetten                       |
| M5   | Afwassen (machinematig) en opruimen      |
| M6   | Warme maaltijd opwarmen en opdienen      |
| M7   | Opslaan en beheer levensmiddelenvoorraad |

## 6.1. BEPALING MAATSTAVEN

Alle maatstaven hieronder zijn overgenomen uit objectieve onderzoeksrapporten (ons ‘referentie-onderzoek’) uitgevoerd voor andere gemeenten met dezelfde systematiek en uitgangspunten van de resultaatgebieden. De maatstaven zijn bepaald op basis van het vaststellen van een objectieve norm door experts: hoe vaak moeten bepaalde activiteiten worden uitgevoerd? Vervolgens is gemeten hoelang het uitvoeren van deze activiteiten duurt bij volledige overname. Bij deze uitkomsten wordt indirecte tijd opgeteld, en vervolgens worden weegfactoren meegerekend: bijvoorbeeld dat niet bij elke cliënt alle activiteiten moeten worden overgenomen. De resulterende maatstaf-tijden zijn dus gemiddelden, en de daadwerkelijk benodigde tijd zal bij een deel van de cliënten iets hoger liggen (als alles moet worden overgenomen in het betreffende resultaatgebied) óf lager liggen (als slechts een deel van de activiteiten moet worden overgenomen). Wij wijken gemotiveerd af van de vastgestelde maatstaven als naar onze inschatting de situatie in Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel niet volledig vergelijkbaar is met die in de steden waarvoor het referentie-onderzoek is uitgevoerd.

## 6.2. NORM EN MAATSTAF SCHOON HUIS

Voor dit resultaatgebied wordt aangesloten bij onderzoeken van HHM voor respectievelijk de gemeente Amsterdam en (HHM samen met KPMG Plexus) gemeente Utrecht. Tevens zijn resultaten vergeleken met onderzoek voor de gemeente ‘s Hertogenbosch.

Elk deelaspect wordt in een normale thuissituatie met een bepaalde frequentie per leefvertrek in het huis (woonkamer, keuken, hal en ruimtes waarin wordt geslapen) uitgevoerd om vervuiling te voorkomen. De onderstaande tabel geeft deze norm: de norm omvat alle regels in de tabel – dus per ruimte elke genoemde basisactiviteit en bijbehorende frequentie. Uit het ‘Amsterdamse’ onderzoek volgt dat al deze activiteiten

<sup>1</sup> Strijken is niet altijd nodig, maar leidt naast kreukvrije kleding ook tot verhoogde hygiëne en moet om die reden in voorkomende gevallen afdwingbaar zijn. Bij het vaststellen van de norm en maatstaf voor deze bouwsteen wordt meegerekend dat bij een deel van de cliënten wordt gestreken.

<sup>2</sup> Er zijn diverse voorliggende voorzieningen voor boodschappen doen, en dit deelaspect wordt enkel toegewezen als er geen andere mogelijkheid is om hierin te voorzien.

samen met **104 uur per jaar** kunnen worden bereikt. Zie voor volledige onderbouwing van de maatstaf de onderzoeksrapporten

- Onderzoek Maatstaf hulp bij het huishouden, Gemeente Amsterdam, HHM, 28 februari 2017
- Normering van de basisvoorziening Schoon Huis, Gemeente Utrecht, KPMG Plexus & HHM, 12 augustus 2016

| Ruimte     | Basisactiviteit   | Expertnorm      |
|------------|---|-----------------|
| Woonkamer  | Stof afnemen hoog   | 1 x per 2 weken |
|            | Stof afnemen midden   | 1 x per week    |
|            | Stof afnemen laag   | 1 x per week    |
|            | Opruimen  | 1 x per week    |
|            | Stofzuigen  | 1 x per week    |
|            | Dweilen   | 1 x per 2 weken |
| Slaapkamer | Stof afnemen hoog   | 1 x per 6 weken |
|            | Stof afnemen midden   | 1 x per week    |
|            | Stof afnemen laag   | 1 x per week    |
|            | Opruimen  | 1 x per week    |
|            | Stofzuigen  | 1 x per week    |
|            | Dweilen   | 1 x per 4 weken |
|            | Bed verschonen of opmaken   | 1 x per 2 weken |
| Keuken     | Stofzuigen  | 1 x per week    |
|            | Dweilen   | 1 x per week    |
|            | Keukenblok (buitenzijde) incl. tegelwand, kookplaat, spoelbak, koelkast, evt. tafel | 1 x per week    |
|            | keukenapparatuur (buitenzijde)  | 1 x per week    |
|            | Afval opruimen  | 1 x per week    |
| Sanitair   | Badkamer schoonmaken  | 1 x per week    |
|            | Toilet schoonmaken  | 1 x per week    |
| Hal        | Stof afnemen hoog   | 1 x per week    |
|            | Stof afnemen midden   | 1 x per week    |
|            | Stof afnemen laag   | 1 x per week    |
|            | Stofzuigen  | 1 x per week    |
|            | Dweilen   | 1 x per 2 weken |

| Ruimte     | Incidentele activiteiten                   | Expertnorm      |
|------------|--|-----------------|
| Woonkamer  | Gordijnen wassen                           | 1 x per jaar    |
|            | Reinigen lamellen / luxaflex               | 2 x per jaar    |
|            | Ramen binnenzijde                          | 4 x per jaar    |
|            | Deuren / deurposten nat afdoen             | 1 x per 8 weken |
|            | Meubels afnemen (droog/nat)                | 1 x per 8 weken |
|            | radiatoren afnemen                         | 2 x per jaar    |
| Slaapkamer | Gordijnen wassen                           | 1 x per jaar    |
|            | Reinigen lamellen / luxaflex               | 2 x per jaar    |
|            | Ramen binnenzijde                          | 4 x per jaar    |
|            | Deuren / deurposten nat afdoen             | 2 x per jaar    |
|            | radiatoren afnemen                         | 2 x per jaar    |
|            | matras draaien                             | 2 x per jaar    |
| Keuken     | Gordijnen wassen                           | 1 x per jaar    |
|            | Reinigen lamellen / luxaflex               | 3 x per jaar    |
|            | Ramen binnenzijde                          | 4 x per jaar    |
|            | Deuren / deurposten nat afdoen             | 1 x per 8 weken |
|            | Radiatoren afnemen                         | 3 x per jaar    |
|            | Keukenkastjes (binnenzijde)                | 2 x per jaar    |
|            | Koelkast (binnenzijde)                     | 3 x per jaar    |
|            | Oven/magnetron (binnenzijde)               | 4 x per jaar    |
|            | Vriezer los reinigen binnenzijde (ontdood) | 1 x per jaar    |



|          |   |                 |
|----------|---|-----------------|
|          | Afzuigkap reinigen (binnenzijde) vaatwasserbestendig      | 2 x per jaar    |
|          | Afzuigkap reinigen (binnenzijde) niet vaatwasserbestendig | 2 x per jaar    |
|          | Bovenkant keukenkastjes                                   | 1 x per 6 weken |
|          | Tegelwand (los van keukenblok)                            | 2 x per jaar    |
| Sanitair | Radiatoren afnemen  | 2 x per jaar    |
|          | Tegelwand badkamer afnemen                                | 4 x per jaar    |
|          | Gordijnen wassen  | 1 x per jaar    |
|          | Ramen binnenzijde   | 4 x per jaar    |
|          | Reinigen lamellen / luxaflex                              | 3 x per jaar    |
| Hal      | Trap stofzuigen   | 1 x per 4 weken |
|          | radiatoren afnemen  | 2 x per jaar    |
|          | Deuren / deurposten nat afdoen                            | 2 x per jaar    |

### 6.3. NORM EN MAATSTAF SCHONE KLEDING EN LINNEN

Voor dit resultaatgebied wordt aangesloten bij onderzoek van de gemeente **Amsterdam**. Zie voor volledige onderbouwing van de maatstaf het onderzoeksrapport *Onderzoek Maatstaf hulp bij het huishouden, Gemeente Amsterdam, HHM, 28 februari 2017.*

| Resultaat                  | Activiteit                             | Expertnorm                     |
|----------------------------|--|--------------------------------|
| Beschikken over Schone Was | Wasgoed sorteren                       | 1 x per week                   |
|                            | Behandelen van vlekken                 | 5 x per 2 weken (indien nodig) |
|                            | Was in de machine stoppen en aanzetten | 5 x per 2 weken                |
|                            | Wasmachine leeghalen                   | 5 x per 2 weken                |
|                            | Sorteren naar droger of waslijn        | 5 x per 2 weken                |
|                            | Was in de droger stoppen               | 5 x per 2 weken                |
|                            | Droger leeghalen                       | 5 x per 2 weken                |
|                            | Was ophangen                           | 5 x per 2 weken                |
|                            | Was afhalen                            | 5 x per 2 weken                |
|                            | Was opvouwen                           | 5 x per 2 weken                |
|                            | Was strijken                           | 1 x per week                   |
|                            | Was opbergen/opruimen                  | 5 x per 2 weken                |

Voor het vaststellen van een maatstaf voor tijdsduur weegt mee dat machinaal drogen (in voorkomende gevallen mogelijk) tijdswinst oplevert. Uit het onderzoek volgt dat het volledig overnemen van alle activiteiten neerkomt op een inzet van 62 minuten per week. Vervolgens wordt meegewogen dat de cliënt een deel van de activiteiten nog zelf kan uitvoeren, en dat soms het sociale netwerk kan worden ingezet voor een deel van de activiteiten. Na meewegen van deze factoren volgt een maatstaf voor dit resultaatgebied van 38 minuten per week.

Factoren die van invloed zijn op deze norm: fysieke beperkingen zoals incontinentie, nachtzweeten en veel knoeien met eten en drinken; andere medische aandoeningen; de omvang en samenstelling van het huishouden; besmet wasgoed (bijvoorbeeld bij chemotherapie of Noro-virus) en het dragen van strijkvrije kleding.

#### Lokale factoren

Gesprekken met medewerkers uit de dorpensteams van Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel bevestigen dat in veel gevallen slechts een deel van de taken moet worden overgenomen. Het verzamelen en sorteren van was, en het inruimen van een wasmachine lukt dan wel zelf, maar het uithalen en ophangen van de vochtige was lukt niet. Tevens is er variatie in de mate waarin de cliënt strijken van kleding noodzakelijk acht. Toch wordt de Amsterdamse norm erg beperkt geacht, en wordt deze omhoog bijgesteld naar **45 minuten per week**.

#### 6.4. NORM EN MAATSTAF MAALTIJDVOORZIENING

Voor dit resultaatgebied wordt aangesloten bij onderzoek van de gemeente **Amsterdam**. Omdat de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel vanuit geografisch perspectief behoorlijk afwijken van de gemeente Amsterdam, achten wij de tijdsbesteding volgend uit het Amsterdamse onderzoek voor boodschappen doen niet geheel representatief. Deze maatstaf wordt naar boven bijgesteld om grotere afstand tussen woonruimte en winkels te compenseren. Zie voor volledige onderbouwing van de maatstaf het onderzoeksrapport *Onderzoek Maatstaf hulp bij het huishouden, Gemeente Amsterdam, HHM, 28 februari 2017*.

Voor het **beschikken over boodschappen** volgt uit het Amsterdamse onderzoek een wekelijkse tijdsbesteding van 41 minuten. Om ruimere afstand van woonruimte naar winkels in Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel te compenseren, wordt deze norm naar boven bijgesteld naar **50 minuten**.

Voor maaltijden bereiden, opdienen, afruimen en afwassen volgen uit het Amsterdamse onderzoek de volgende normtijden:

- Broodmaaltijd opdienen: 15 minuten
- Opwarmen maaltijd: 15 minuten
- Indirecte tijd per bezoek: 5 minuten

Amsterdam berekent een vaste tijd per maaltijd per jaar, omdat het aantal maaltijden per week waarbij een cliënt ondersteuning nodig heeft in grote mate varieert.

De CIZ Wmo-richtlijn hanteert voor deze deelaspecten de volgende maatstaf:

- Broodmaaltijd opdienen: 15 minuten per keer
- Warme maaltijd opdienen: 30 minuten per keer

De norm in het CIZ-indicatieprotocol gaat hierbij uit van het koken van een warme maaltijd. Gezien het aanbod van kant-en-klare maaltijden wordt hier van afgeweken en wordt uitgegaan van het opwarmen van een kant-en-klare maaltijd. Dit kost tevens minder tijd – om deze reden is de norm van het CIZ voor de warme maaltijd naar beneden bijgesteld tot 20 minuten per maaltijd.

In het kader van het verzorgen van maaltijden kan een indirecte tijd van **5 minuten** per bezoek worden opgeteld, omdat maaltijden klaarzetten niet altijd gecombineerd kan worden met andere activiteiten.

Resultierend afwegingskader Maaltijdverzorging:

| Deelaspect                          | Activiteiten  | Frequentie (norm) | Maatstaf 8KTD       |
|-------------------------------------|---|-------------------|---------------------|
| Boodschappen                        | Boodschappen doen en opslaan  | 1 x per week      | 50 minuten per week |
| Broodmaaltijd                       | Tafel dekken en afruimen, broodmaaltijd klaarzetten, afwassen, koffie/thee zetten | Maatwerk          | 15 min per keer     |
| Warme maaltijd                      | Tafel dekken en afruimen, warme maaltijd opwarmen, afwassen, koffie/thee zetten   | Maatwerk          | 20 min per keer     |
| Indirecte tijd maaltijden verzorgen | Alle indirecte tijd per bezoek  | Per bezoek        | 5 min per keer      |

#### 6.5. HUISHOUDELIJKE HULP PLUS

Er zijn voor elke bouwsteen Huishoudelijke Hulp omstandigheden mogelijk die van invloed zijn op de benodigde inzet om de resultaten te bereiken. Bij het bepalen van de normtijden is al rekening gehouden met verlichtende omstandigheden, maar bij aantoonbare verzwarende omstandigheden voldoen de normtijden niet. Wij onderscheiden diverse verzwarende omstandigheden, die elk afzonderlijk óf in combinatie kunnen voorkomen. Als er sprake is van één of meerdere verzwarende omstandigheden dan kan een plusmodule

worden ingezet. De tabel hieronder maakt duidelijk welke verzwarende omstandigheden worden onderscheiden en wat de impact is op de maatstaven voor de bouwstenen HH.

| <b>Verzwarende omstandigheid</b>    | <b>Impact Schoon Huis</b> | <b>Impact Schone Kleding</b> | <b>Overige impact</b>          |
|-------------------------------------|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| Extra hygiëne                       | 50% extra tijd            | -                            | -                              |
| Extra snel vervuilen                | 50% extra tijd            | 50% extra tijd               | -                              |
| Regie-vraagstuk                     | Rekentarief 2             | Rekentarief 2                | 30 minuten extra tijd per week |
| Kennis nodig van ziektebeeld cliënt | Rekentarief 3             | Rekentarief 3                | -                              |

De extra vergoeding bij verzwarende omstandigheden voor de extra benodigde tijd en/of inzet van een hoger gekwalificeerde (en ingeschaalde) hulp hangt af van de bouwstenen die ingezet zijn. De onderstaande tabel geeft weer welke plusmodule aan de orde is bij welke (combinatie van) bouwstenen en (combinatie van) verzwarende omstandigheden.

|                              | <b>Kennis ziektebeeld</b> | <b>extra hygiëne</b> | <b>extra vervuiling</b> | <b>regie</b> | <b>combinaties</b> |
|------------------------------|---------------------------|----------------------|-------------------------|--------------|--------------------|
| <b>Schoon huis</b>           | Licht                     | Licht                | Licht                   | Licht        | Midden             |
| <b>Schoon Huis + kleding</b> | Midden                    | Midden               | Midden                  | Midden       | Zwaar              |

## 7. BIJLAGE 2 – ADMINISTRATIEPROTOCOLLEN EN I-WMO

Nog nader uit te werken (volgt)

## 8. BIJLAGE 3 – CALAMITEITENPROTOCOL

Nog nader uit te werken (volgt)

## 9. BIJLAGE 4 – KWALITEITSKADERS BIJ WMO MAATWERKVOORZIENINGEN

Voor de inhoud van dit schriftelijke kwaliteitsplan sluiten we aan bij de wettelijke kwaliteitseisen zoals die beschreven zijn in de Wmo. De aanbieder beschrijft hoe de uitwerking van de kwaliteitseis wordt vormgegeven. Hiermee wordt bedoeld dat de aanbieder beschrijft in welke mate de uitwerking van toepassing is en op welke wijze de uitwerking gerealiseerd wordt.

| Wettelijke Kwaliteitseis   | Uitwerking  |
|--|---|
| <p>1. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliënt gericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo).</p> | <p>1.1 Er is een plan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden. Een signaleringsplan is eventueel opgesteld waarin signalen die duiden op mogelijke decompensatie of andere incidenten/calamiteiten worden vastgelegd.</p> <p>1.2. De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft. Cliënt voert zoveel als mogelijk de regie. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan.</p> <p>1.3 De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zo nodig bijgesteld.</p> <p>1.4 De op basis van de voorziening geboden ondersteuning sluit aan op de reële behoefte en mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk (waaronder evt. mantelzorgers).</p> <p>1.5 In de ondersteuning wordt gewerkt aan zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie cq voorkomen van sociale uitsluiting.</p> <p>1.6 Er wordt gewerkt richting uitstroom van cliënten. Indien van toepassing is er sprake van afschaling en/of wordt gewerkt aan uitstroom, bijvoorbeeld richting een vervolgtraject.</p> |
| <p>2. De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo).</p>                                    | <p>2.1 De fysieke en sociale veiligheid van de cliënt is in kaart gebracht en er wordt daarmee voldoende rekening gehouden bij de geboden voorziening.</p> <p>2.2 De beroepskracht heeft eventuele veiligheidsrisico's gesignaleerd en geanalyseerd.</p> <p>2.3 Eventuele veiligheidsrisico's en zijn/haar eigen verantwoordelijkheid zijn besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.</p> <p>2.4 Indien wordt afgeweken van de risicoanalyse, wordt dit gemotiveerd en besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk.</p> <p>2.5 De organisatie heeft actuele werkinstructies en handelingsprotocollen; bijvoorbeeld een agressieprotocol en medicatieprotocol – indien van toepassing.</p>   |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>2.6 De organisatie heeft afspraken gemaakt over het gebruik van alcohol en verdovende middelen.</p> <p>2.7 De organisatie kent een brandveiligheids- en ontruimingsplan.</p> <p>2.8 Er is beleid, inclusief visie, rondom vriendschap, intimiteit, seksualiteit en seksueel grensoverschrijdend gedrag, preventie van seksueel misbruik en het melden van seksueel misbruik.</p>  |
| <p>3. De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en andere vormen van zorg of hulp (art. 3.1, tweede lid sub b, Wmo).</p>   | <p>3.1 De aangeboden voorziening is voldoende afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg (voor afstemming op reële behoefte cliënt zie 1.)</p> <p>3.2 In geval van meervoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.</p> <p>3.3 Met andere hulp- en zorgverleners vindt afstemming en de noodzakelijke gegevensuitwisseling plaats. Dit wordt regelmatig besproken met de cliënt en zijn/haar sociale netwerk en worden zo nodig bijgesteld.</p>   |
| <p>4. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid o.b.v. de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)</p> | <p>4.1 De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.</p> <p>4.2 De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing.</p> <p>4.3 De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning);</li> <li>- personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers;</li> <li>- opleiding en scholing;</li> <li>- de melding van calamiteiten en (gewelds)incidenten en het daaruit trekken van lessen;</li> <li>- de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling;</li> <li>- de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens;</li> <li>- de afhandeling van klachten (o.b.v. een klachtregeling);</li> <li>- cliëntparticipatie (o.b.v. een regeling voor medezeggenschap).</li> </ul> <p>De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zo nodig bij.</p> <p>4.4 De organisatie werkt met effectieve interventies, best practices en good practices. Waarbij ruimte is voor professionele autonomie en innovatie van de ondersteuning.</p> |
| <p>5. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)</p>  | <p>5.1 De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.</p> <p>5.2 De aanbieder houdt zich in het kader van de leveren ondersteuning aan de toepasselijke wettelijke voorschriften (w.o. bescherming persoonlijke levenssfeer).</p>  |

|             |   |
|-------------|---|
|             | <p>5.3 De organisatie neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.</p> <p>5.4 De organisatie organiseert een vorm van cliëntparticipatie cq cliëntmedezeggenschap.</p>  |
| 6. Algemeen | <p>6.1 De aanbieder richt zich aantoonbaar op handhaving of verbetering van kwaliteit van de ondersteuning door een verbetercyclus in te richten. Tevens wordt geïnvesteerd in vernieuwingen en ontwikkelingen van de zorg. Hierbij wordt nadrukkelijk gekeken naar kansen en verbetermogelijkheden. Audit, risico-inventarisaties, cliënt- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken kunnen als input dienen.</p> <p>6.2 De organisatie zet wanneer mogelijk ervaringsdeskundigen in.</p> |

#### 10. BIJLAGE 5 – CONCEPT UITVOERINGSOVEREENKOMST

#### 11. BIJLAGE 6 – BEWERKERSOVEREENKOMST

#### 12. BIJLAGE 7 – ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

#### 13. BIJLAGE 8 – PROCESOVEREENKOMST