



**Bijlage D Programma van eisen  
Maatwerkvoorzieningen 2017  
gemeente Capelle aan den IJssel**

- I Algemeen
- II Specifiek
- III Eenheden en tarieven
- IV Eisen aan personeel

## I Algemeen

### Voortzettingseis huidige cliënten

1. De cliënten met een lopende indicatie behouden het recht op hun huidige indicaties tot het einde van de looptijd (van de raamovereenkomst) of tot het moment dat er een herindicatie heeft plaatsgevonden (sterfhuisconstructie).

Dit betekent voor een lopende indicatie dat u voor de facturering in de iWmo onderstaande categorieën en coderingen blijft gebruiken tot het einde van de looptijd van de indicatie of herindicatie. Nb. de tarieven zijn aangepast naar de tarieven van 2018.

- Huishoudelijke ondersteuning:

|              | iWmo code | Tarief                 |
|--------------|-----------|------------------------|
| Categorie 1  | 01100     | € 48,61 <sup>(1)</sup> |
| Categorie 2  | 01101     | € 69,53 <sup>(1)</sup> |
| Categorie 3a | 01102     | € 23,04 <sup>(2)</sup> |
| Categorie 3b | 01103     | € 27,70 <sup>(2)</sup> |

- Begeleiding individueel:

|              | iWmo code | Tarief <sup>(3)</sup>  |
|--------------|-----------|------------------------|
| Categorie 1a | 02100     | € 306,55               |
| Categorie 1b | 02101     | € 398,52               |
| Categorie 2a | 02102     | € 715,29               |
| Categorie 2b | 02103     | € 929,88               |
| Categorie 3a | 02104     | € 61,31 <sup>(2)</sup> |
| Categorie 3b | 02105     | € 76,64 <sup>(2)</sup> |
| Categorie 4  | 02106     | € 153,28               |

- Begeleiding groep:

|                  | iWmo code | Tarief <sup>(4)</sup>  |
|------------------|-----------|------------------------|
| Plus basis       | 07100     | € 36,73                |
| Plus intensief   | 07101     | € 42,86                |
| Extra basis      | 07102     | € 52,87                |
| Extra intensief  | 07103     | € 61,05                |
| Vervoer normaal  | 08100     | € 8,42 <sup>(5)</sup>  |
| Vervoer rolstoel | 08101     | € 20,33 <sup>(5)</sup> |

- Persoonlijke verzorging:

|                         | iWmo code | Tarief                 |
|-------------------------|-----------|------------------------|
| Persoonlijke verzorging | 03126     | € 44,60 <sup>(2)</sup> |

(1) Tarief per week, (2) Tarief per uur, (3) Tarief per 4 weken, (4) Tarief per dagdeel (5) Tarief per etmaal

2. Bij het aangaan van een raamovereenkomst maatwerkvoorzieningen 2017, blijft u bij de huidige cliënten van Capelle aan den IJssel met een lopende indicatie, de dienstverlening verzorgen.

### Uitvoeringseisen van de maatwerkvoorzieningen

3. Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht. Dat betekent dat wanneer de opdrachtgever aan de opdrachtnemer een opdracht verleent voor een maatwerkvoorziening, de opdrachtnemer de betreffende cliënt deze maatwerkvoorziening moet bieden op basis van het nader vast te stellen persoonlijk begeleidingsplan, conform vastgestelde indicatie.  
Opdrachtnemer kan de uitvoering van de maatwerkvoorziening onder zijn inhoudelijke en financiële verantwoordelijkheid laten verlenen door, een andere tot de raamovereenkomst toegelaten zorgaanbieder,

maar niet eerder dan na toestemming van Opdrachtgever en met inachtneming van de vereisten zoals geformuleerd in de raamovereenkomst.

4. Opdrachtnemer garandeert dagelijkse telefonisch bereikbaarheid van maandag tot en met vrijdag tussen minimaal 8.30 uur tot 18.00 uur. Dit betekent dat er altijd direct contact is met een medewerker van opdrachtnemer en geen gebruik zal worden gemaakt van een voice responsstelsel.
5. Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de maatwerkvoorziening, ook als deze noodzakelijkerwijs plaats moet vinden tijdens weekeinden of feestdagen, en streeft ernaar het aantal wisselingen van zorgverlener voor cliënt zoveel als mogelijk te beperken.
6. Indien blijkt dat opdrachtnemer ondanks zorgvuldige indicatiestelling en toeleiding door opdrachtgever toch niet beschikt over de juiste kennis en ervaring die voor een bepaalde cliënt nodig is om de gestelde resultaten te behalen, meldt opdrachtnemer dit bij opdrachtgever zodra dit wordt geconstateerd. Let op: Dit geldt nooit voor de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning, maaltijdvoorziening en verzorging kind(eren). De opdracht voor de maatwerkvoorziening aan de betreffende opdrachtnemer wordt ingetrokken. Opdrachtgever geeft in dat geval een andere opdrachtnemer de opdracht om de maatwerkvoorziening uit te voeren.
7. Als cliënt om welke reden dan ook overgaat naar een andere door opdrachtgever gecontracteerde aanbieder, zorgt opdrachtnemer voor een soepele, professionele overdracht naar deze aanbieder, waarbij de continuïteit van de maatwerkvoorziening is gewaarborgd. Opdrachtnemer draagt hierbij binnen vier weken na verzending van het wijzigingsverzoek het klantdossier compleet en kosteloos over aan deze aanbieder.
8. Opdrachtnemer beschikt over een agressieprotocol waarin beschreven staat hoe wordt omgegaan met agressie tegen medewerkers, vrijwilligers en cliënten en handelt hier ook naar. Als er sprake is van een strafbaar feit in het kader van de zorgverlening, doet opdrachtnemer aangifte bij de politie
9. De opdrachtnemer meldt zich bij de Wmo- toezichthouder wanneer bij de verlening van zorg of ondersteuning een calamiteit plaatsvindt. De toezichthouder doet dan onderzoek naar de kwaliteit van zorg. Naar aanleiding van het onderzoek kan de toezichthouder de zorgaanbieder adviseren om bepaalde maatregelen te nemen.
10. De opdrachtnemer heeft een bij wet verplichte samenwerking met de toezichthouder Wmo waarbij de toezichthouder de kwaliteit van de ondersteuning en -zorg die geboden wordt in het kader van de Wmo 2015 toetst. De opdrachtnemer stelt de alles ten doel om het onderzoek te doen slagen, stelt hierbij medewerkers beschikbaar voor gesprekken en eventueel cliënten. Tevens dient wanneer noodzakelijk inzage te worden geboden in zorgplannen, ondersteuningsplannen en registraties of verklaringen omtrent gedrag van medewerkers en overige documenten die de Wmo- toezichthouder noodzakelijk acht.
11. De beroepshouding van de beroepskracht komt tot uiting doordat hij vanuit zijn professionaliteit vraaggericht werkt. Zij kijkt vanuit een deskundig en professioneel oogpunt naar de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. In haar handelen sluit zij daar zo optimaal mogelijk bij aan. Typisch voor haar beroepshouding zijn:
  - Geduld;
  - Doorzettingsvermogen;
  - Improvisatievermogen;
  - Motiveren;
  - Stimuleren;
  - Duidelijkheid en structuur bieden;
  - Stevig in de schoenen staan;
  - Flexibiliteit;
  - Relativeringsvermogen;
  - Ondernemerschap;
  - Sociale vaardigheden;
  - Communicatieve vaardigheden;

In zijn handelen heeft de beroepskracht interesse in de mens en hun beweegredenen, heeft hij respect voor de cliënt. Zij houdt rekening met normen en waarden van cliënt en houdt hier in haar handelen rekening

mee. Zij houdt ook rekening met privacy, voorkeuren, ambities, talenten, leeftijd, cultuur, achtergrond en levensbeschouwing van de cliënt. De beroepskracht is zich bewust van haar eigen normen en waarden en kan deze professioneel hanteren. Hij kan omgaan met ethische dilemma's, hanteert de visie en regels van de organisatie en wetgeving. De beroepskracht kan omgaan met waardering en kritiek.

#### Cliëntenvertegenwoordiging en klachten

12. Opdrachtnemer beschikt over een georganiseerde cliëntenvertegenwoordiging, zoals een cliëntenraad. Hierin kunnen cliënten en hun vertegenwoordigers zitting hebben.
13. Wanneer cliënt ontevreden is over de dienstverlening van opdrachtnemer, moeten hij bij de opdrachtnemer een klacht in kunnen dienen om zijn onvrede te kunnen uiten. Naast het directe belang voor de belanghebbende met betrekking tot de behandeling van een klacht, is een goede klachtenprocedure ook van belang om de kwaliteit te behouden en verbeteren. Uiteindelijk doel is een kwalitatief goede en klantvriendelijke klachtenprocedure en opdrachtgever stelt de volgende minimale eisen aan de klachtenprocedure, registratie en afhandeling:
- Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor klachten;
  - Klachten worden altijd geregistreerd en gemeld aan de opdrachtgever. Voor de af/behandeling van de klachten is het noodzakelijk dat alle klachten en de maatregelen die zijn genomen om de klacht af te handelen en herhaling te voorkomen geregistreerd worden;
  - De klager krijgt binnen 2 (twee) werkdagen na registratie een schriftelijke reactie op de klacht die ten minste inhoudt dat de klacht in behandeling is genomen;
  - Een klacht wordt binnen 10 (tien) werkdagen naar behoren afgehandeld na registratie, behoudens eventueel bijzondere omstandigheden, zoals onafhankelijk onderzoek;
  - Opdrachtgever kan op verzoek van opdrachtgever gedurende de klachtafhandeling schriftelijk op de hoogte gehouden worden;
  - Er dient sprake te zijn van de mogelijkheid voor een onafhankelijke klachtafhandeling;
  - Klachten kunnen te allen tijde schriftelijk of via internet en email worden ingediend. Telefonisch kan een klacht gedurende kantooruren, 8.30 tot 17.00 uur, op werkdagen (maandag t/m vrijdag) worden ingediend. De eerste werkdag na ontvangst van de klacht, is de dag van registratie;
  - Om het aantal klachten te beperken wordt van opdrachtnemer een systeem van borging van kwaliteit, de klachtenprocedure, geëist.

De opdrachtnemer garandeert dat hij zich hieraan conformeert.

De opdrachtnemer brengt de opdrachtgever en klager geen kosten in rekening voor de klachtafhandeling.

#### Informatievoorziening aan opdrachtgever

14. Naast de reguliere informatievoorziening die plaatsvindt in het kader van de verantwoording van de opdracht voor maatwerkvoorzieningen, stelt opdrachtgever ten aanzien van informatievoorziening de volgende eisen:
- Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever actief alle informatie die relevant is voor de uitvoering van de raamovereenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de uitvoering van de maatwerkvoorziening.
  - Opdrachtnemer is verplicht om bij risicovolle omstandigheden die de continuïteit van de maatwerkvoorziening op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en ondersteuningsgebied, opdrachtgever terstond van die omstandigheden schriftelijk in kennis te stellen. Hierbij geeft opdrachtnemer opdrachtgever inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek.
  - Opdrachtgever bewaakt de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige en concurrentiegevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.
  - Opdrachtnemer informeert opdrachtgever onmiddellijk als tijdens de uitvoering van de nadere opdracht geen maatwerkvoorziening meer aan een cliënt wordt geleverd en zij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit voor langere tijd is.
  - Opdrachtnemer en opdrachtgever verstreken elkaar desgevraagd alle inlichtingen die zij redelijkerwijs behoeven voor een inzicht in de nakoming van de in deze overeenkomst aangegane verplichtingen. De opdrachtgever verschaft geen bedrijfsvertrouwelijke informatie over andere aanbieders van individuele begeleiding, behalve als opdrachtgever wettelijk tot openbaarmaking gehouden is.

#### 15. Informatievoorziening aan derden

- Opdrachtnemer zal slechts in overleg en in afstemming met opdrachtgever optreden naar derden en media ten aanzien van onderwerpen die samenhangen met deze overeenkomst.
- Opdrachtnemer draagt naar haar medewerkers, cliënten en derden de visie van opdrachtgever uit.
- Opdrachtnemer communiceert niet met derden over de details van deze overeenkomst.
- Opdrachtnemer hanteert bij zijn communicatie de opdracht die met opdrachtgever is aangegaan de kernboodschappen die opdrachtgever hiervoor beschikbaar stelt.

#### 16. Voortgangsrapportage

- Opdrachtnemer is verplicht vier maal per jaar, binnen twee weken na afloop van elk kwartaal, een voortgangsrapportage op te leveren met gegevens over de voortgang van de opdracht op cliëntniveau. De voortgangsrapportage aan de opdrachtgever doet op hoofdlijnen verslag van de voortgang van de opdracht en doet melding van bijzonderheden.
- De voortgangsrapportage wordt digitaal aangeleverd volgens een nader in overeenstemming tussen opdrachtgever en opdrachtnemers te ontwikkelen format en bevat in ieder geval de volgende informatie over de het voorgaande kwartaal:
  - BSN en NAW
  - Datum aanmelding
  - Datum gereed persoonlijk begeleidingsplan
  - Ondersteuningscategorie
  - Voortgang, inclusief behaalde resultaten en/of doelen
  - Gemelde klachten en de afhandeling ervan

Aan de levering van deze gegevens zijn voor opdrachtgever geen kosten verbonden.

#### iWmo-berichtenverkeer, Facturatie en betaling, eigen bijdrage

17. Partijen wisselen iWmo-berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt.

18. Partijen gebruiken de meest actuele versies van de i-standaarden zoals landelijk vastgesteld. Dit via de standaarden van het Zorginstituut Nederland en van Vektis.

19. In deze Raamovereenkomst worden de volgende iWmo-berichten gehanteerd:

- “Toewijzing WMO-ondersteuning”, hierna te noemen “Toewijzing”;
- “Start ondersteuning” en “Stop ondersteuning”, hierna te noemen “Start Zorg”, respectievelijk “Stop Zorg”;
- “Facturatie WMO-ondersteuning”, hierna te noemen “Facturatie”;
- En de bijhorende retourberichten zoals in de standaarden opgenomen.

## Wettelijke kwaliteitseisen

20. De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

21. Er is een ondersteuningsplan waaruit blijkt wat de kansen/mogelijkheden en ondersteuningsbehoeften zijn van de cliënt en welke voorziening wordt geboden.

- De cliënt heeft zijn/haar ondersteuningsvraag kunnen formuleren, is betrokken bij het opstellen van het plan, wat zijn/haar instemming heeft. Het sociale netwerk van cliënt is eveneens betrokken bij het opstellen van het plan.
- De op basis van het plan verleende ondersteuning wordt regelmatig besproken en zonedig bijgesteld.
- 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).

22. De voorziening is veilig (art. 3.1, tweede lid sub a, Wmo)

- In het kader van de geboden voorziening wordt de veiligheid van de cliënt gewaarborgd.

23. 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)

- De aangeboden voorziening is voldoende afgestemd op andere vormen van geboden hulp en zorg (voor afstemming op reële behoefte cliënt.)
- In geval van meevoudige, complexe problematiek is één regisseur of coördinator aangewezen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt.

24. De voorziening wordt verstrekt in overstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid op basis van de professionele standaard (art. 3.1, tweede lid sub c, Wmo)

- De door de aanbieder in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht is vakbekwaam.
- De aanbieder biedt de in het kader van de geboden voorziening aangewezen beroepskracht passende scholing.
- De aanbieder heeft passend beleid ontwikkeld op het punt van:
  - kwaliteitszorg (ten aanzien van de te leveren ondersteuning);
  - personeelsbeleid, waaronder een verantwoorde inzet van vrijwilligers;
  - opleiding en scholing;
  - de melding van calamiteiten en geweldsincidenten en het daaruit trekken van lessen;
  - de melding van huiselijk geweld en kindermishandeling;
  - de omgang met en de uitwisseling van (gevoelige) persoonsgegevens;
  - de afhandeling van klachten (obv een klachtregeling);
  - cliëntparticipatie (obv een regeling voor medezeggenschap).

De aanbieder reflecteert op dit beleid, evalueert dit en stelt het zonedig bij.

25. De voorziening wordt verstrekt met respect en in achtneming van de rechten van de cliënt (art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

- De bejegening door de beroepskracht van de cliënt is passend en correct.
- De aanbieder houdt zich in het kader van de leveren ondersteuning aan de toepasselijke wettelijke voorschriften (w.o. bescherming persoonlijke levenssfeer).
- De aanbieder neemt eventuele klachten in behandeling en handelt die tijdig en passend af.

## Eisen met betrekking tot de overlegstructuren

### Vertegenwoordigingsbevoegdheid

26. De zorgaanbieder maakt schriftelijk aan de gemeente kenbaar welke contactpersoon of -personen (naam, e-mailadres en telefoonnummer) op basis van statuten of anderszins rechtsgeldig bevoegd zijn hem in het netwerk Wmo te vertegenwoordigen, een en ander conform een uittreksel uit het handelsregister. Indien het andere personen betreft dan die vertegenwoordigingsbevoegdheid hebben, dan moeten deze personen beschikken over volmacht tot het nemen van beslissingen.
27. De gemeente wijst haar contactpersoon of -personen aan voor het netwerk Wmo.
28. Bij wijzigingen van contactpersonen, informeren partijen elkaar schriftelijk.

### netwerk Wmo

29. De gemeente en zorgaanbieder zijn na ondertekening van de overeenkomst lid van het netwerk Wmo.
30. De gemeente kan een cliënten adviesorganisatie lid maken van het netwerk Wmo.
31. De leden van het netwerk Wmo kunnen via de daarvoor bestemde webpagina, onderwerpen aanreiken en signalen afgeven ter behandeling door de overlegtafel Wmo.
32. De onderwerpen en signalen die via de webpagina zijn ingebracht door het netwerk Wmo, worden voor zover relevant bevonden door de gemeente, ingebracht als te behandelen en nader uit te werken als agendapunten in de overlegtafel Wmo.
33. De leden van het netwerk Wmo, kunnen via de daarvoor bestemde webpagina, reageren op de voortgang van de in behandeling zijnde agendapunten.

### Samenstelling overlegtafel Wmo

34. De samenstelling van de overlegtafel Wmo is een afspiegeling en vertegenwoordiging van het netwerk Wmo. Het uitgangspunt is om een overlegtafel samen te stellen van maximaal 8 zorgaanbieders, waarin zowel de grotere- als de kleinere aanbieders vertegenwoordigd zijn
35. De gemeente stelt de overlegtafel Wmo samen en publiceert de naam van de zorgaanbieder die lid is van de overlegtafel Wmo op de webpagina.
36. De zorgaanbieder die lid is van de overlegtafel Wmo vaardigt een vertegenwoordiger af, conform de vertegenwoordigingsbevoegdheid' ter deelname aan de overlegtafel Wmo.
37. De gemeente kan de samenstelling van de overlegtafel Wmo te allen tijde beargumenteerd aanpassen. Bij het zonder opgaaf van redenen of het meer dan driemaal missen van de overleggen van de overlegtafel Wmo, de gemeente kan besluiten om betreffende zorgaanbieder niet meer uit te nodigen.
38. De gemeente nodigt ter vervanging een gelijksoortige zorgaanbieder uit voor deelname aan de overlegtafel Wmo.

### Overlegtafel Wmo

39. De gemeente kan zo vaak als nodig, maar minimaal twee (2) keer per jaar, een overleg met de leden van de overlegtafel Wmo organiseren.
40. De overlegtafel Wmo stelt de agenda vast, behandelt de agendapunten en werkt deze nader uit.
41. De overlegtafel Wmo kan de uitgewerkte agendapunten verwerken in een voorstel en legt dit voor aan het netwerk Wmo, voordat dit ter besluitvorming wordt voorgelegd aan de gemeente.
42. De reacties vanuit het netwerk Wmo op een voorstel van de overlegtafel worden ingebracht in een volgend overleg van de overlegtafel Wmo, ter eventuele aanvulling/aanpassing van een voorstel.
43. De gemeente kan te allen tijde beargumenteerd afwijken van een voorstel en de inhoud ervan.
44. De gemeente publiceert de (concept) notulen vanuit de overlegtafel Wmo op de website.

### Besluitvorming

45. De overlegtafel legt een voorstel, na instemming, voor aan de gemeente ter besluitvorming.
46. Als de gemeente het voorstel niet aanneemt, dan wijzigt de raamovereenkomst niet of komt een nieuwe raamovereenkomst niet tot stand.
47. Als de gemeente het voorstel overneemt en implementeert, dan biedt de gemeente de gewijzigde raamovereenkomst of nieuwe raamovereenkomst aan, aan alle relevante zorgaanbieders ter ondertekening voor akkoord.
48. zorgaanbieders die akkoord gaan, met de gemeente de gewijzigde raamovereenkomst of nieuwe raamovereenkomst afsluiten.



### Werkgroep Wmo

- 49. De gemeente kan één of meerdere Werkgroepen oprichten die een specifieke (pilot)opdracht krijgt om uit te werken.
- 50. De gemeente kan de werkgroepen samenstellen uit deelnemers aan het netwerk Wmo en derden met een specifieke deskundigheid.
- 51. De werkgroepen legt de uitkomsten van de specifieke opdracht voor aan de overlegtafel Wmo ter verdere behandeling.

### Webpagina

- 52. Iedere geïnteresseerde kan informatie, waaronder de notulen van de overlegtafel Wmo raadplegen via de daarvoor bestemde webpagina.
- 53. De webpagina dient als communicatiekanaal tussen gemeente en zorgaanbieder, waar nieuwe documenten worden geplaatst, maar waar een zorgaanbieder ook onderwerpen in kan dienen, signalen kan afgeven, vragen kan stellen of reageren op de agenda, notulen, en overige documenten die daarop gepubliceerd worden.
- 54. De gemeente beheert en faciliteert via deze webpagina in ieder geval:
  - 55. het actueel houden van de ledenlijst van het netwerk Wmo;
  - 56. het actueel houden van de ledenlijst van de overlegtafel Wmo;
  - 57. het actueel houden van de contactpersonenlijst van de gemeente;
  - 58. het publiceren van alle relevant zijnde informatie en documenten voor het netwerk Wmo vanuit de overlegtafel Wmo.

## II Specifiek

### Wmo maatwerkvoorzieningen

#### Inleiding

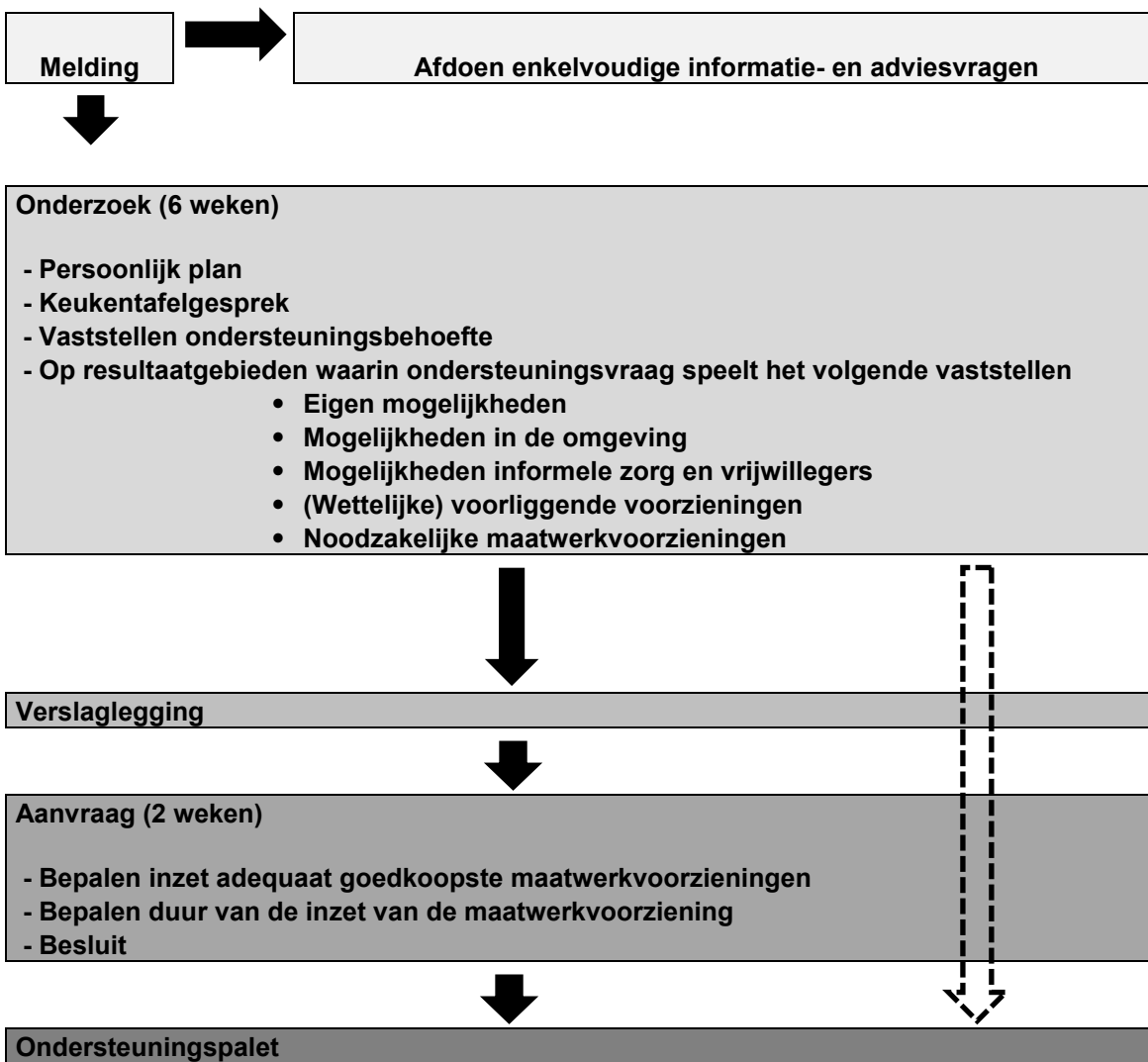
In de Verordening Wet maatschappelijke ondersteuning zijn de kaders vastgesteld voor beleid en dienstverlening van de Wmo. De eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van cliënten vormen het uitgangspunt. Wanneer cliënten behorend tot onderstaande doelgroepen minder zelfredzaam zijn, wordt gekeken naar wat zij zelf kunnen oppakken of leren, wat hun omgeving kan doen, welke mogelijkheden het informele kader biedt en of er (wettelijk) voorliggende voorzieningen zijn. Als hiermee de ondersteuningsvraag onvoldoende wordt beantwoord, bepaalt de gemeente of en welke maatwerkvoorziening noodzakelijk is.

Het streven is om de persoon, wanneer noodzakelijk, met inzet van maatwerkvoorzieningen op het niveau van aanvaardbare participatie en zelfredzaamheid te brengen.

Onder de Wmo is geen sprake van een vast aanbod dat hoort bij een bepaalde beperking of problemen op één specifiek leefdomein. Er wordt aan de hand van verschillende leefdomeinen integraal naar een ondersteuningsvraag van een cliënt gekeken. De gemeente stelt in afstemming met de cliënt vast dat hij of zij op één of meer leefdomeinen ondersteuning nodig heeft en dat inzet van de goedkoopst adequate, maatwerkvoorziening noodzakelijk is. De gemeente bepaalt welke resultaten behaald moeten worden, welke maatwerkvoorzieningen hiervoor moeten worden ingezet en voor welke termijn.

#### Procedure

De procedure om tot een maatwerkvoorziening te komen start bij de melding van een cliënt en eindigt wanneer blijkt dat een maatwerkvoorziening inderdaad van toepassing is in een beschikking. Onderstaand stromenmodel geeft grofweg aan welke stappen in deze procedure worden doorlopen, die aansluitend achtereenvolgens aan de orde komen.



*Figuur 1. Stroommodel procedure van melding tot maatschappelijke ondersteuning*

## Doelgroepen waarvoor mogelijkheid inzet Wmo- maatwerkvoorziening

### Somatische beperkingen & ouderen

Cliënten met een somatische(lichamelijke) aandoening of beperking, die meestal een gevolg zijn van actuele somatische ziekte of aandoening. Een lichamelijke aandoening die gekenmerkt wordt door stabiele fases en bij verergering door medische en/of paramedische behandeling (nog) kan genezen of verbeteren. Een lichamelijke aandoening die blijvend is, niet veroorzaakt door stoornissen van het zenuwstelsel of het bewegingsapparaat (bot/spierstelsel, gewrichten en bindweefsel). Een ongeneeslijke ziekte, waarbij geen zicht meer is op herstel of verbetering en die zeker tot het levenseinde zal leiden. Een psychogeriatrische aandoening door een ziekte, aandoening of stoornis in of van de hersenen. Veelal is er een aantasting te zien van onder andere denkvermogen, gevoelsleven, intellect, geheugen of al of niet in combinatie met afname van motorische functies en vermindering van sociale zelfredzaamheid.

Dementie, de cliënten in deze groep zijn door verminderde lichamelijke vitaliteit (minder mobiel, slecht horen en/of zien), door een lichamelijke ziekte of cognitieve beperkingen (vergeetachtigheid, oriëntatieproblemen, verwardheid) minder zelfredzaam en hebben extra hulp nodig. Leeftijd is niet bepalend om bij deze cliëntgroep ingedeeld te kunnen worden.

### **1.1 LICHAMELIJKE BEPERKINGEN**

Cliënten die vanwege blijvende lichamelijke beperkingen minder zelfredzaam zijn vallen onder deze groep. Bij een lichamelijke beperking is sprake van een fysieke aandoening als gevolg van stoornissen van het zenuwstelsel en het bewegingsapparaat (bot/- spierstelsel, gewrichten en bindweefsel), waarbij geen functionele verbetering meer te verwachten is (er kan nog wel sprake zijn van een verslechtering) en er geen sprake is van een terminale situatie.

Niet-aangeboren hersenletsel (NAH) is een aparte doelgroep.

### **1.2 VERSTANDELIJKE BEPERKINGEN**

Er is sprake een diagnose verstandelijke beperking als cognitief/intellectueel beneden gemiddeld scoort op algemene intelligentietest (norm IQ 70 of lager). Op grond van historische overwegingen is er in Nederland consensus dat, als er sprake is van ernstige en chronische beperkingen in sociale redzaamheid, leerproblemen en/of gedragsproblemen, een IQ-score tussen 70 en 85 eveneens mag worden opgevat als een licht verstandelijke beperking.

Het gaat hier om cliënten die al als kind opvallend minder scoren op cognitief of intellectueel gebied en als gevolg hiervan kampen met problemen op het gebied van sociale (zelf)redzaamheid. De verstandelijke beperking kan ook gepaard gaan met leerproblemen en gedragsproblematiek.

Wanneer in uitzonderingsgevallen onduidelijk is hoe de aard en ernst van het psychiatrisch beeld zich tot de verstandelijke beperking verhoudt, kan eerst nader onderzoek nodig zijn voordat de cliëntgroep kan worden vastgesteld. De cliënt of zijn vertegenwoordiger is verantwoordelijk voor het aanleveren van de relevante gegevens. Als iemand een verstandelijke beperking heeft maar niemand heeft om zich te vertegenwoordigen dan is er een groot risico dat de relevante gegevens niet (tijdig) worden geleverd. Vaak is er naast de verstandelijke handicap ook een late motorische ontwikkeling. De cliënt heeft als kind wel alle fases van de gewone ontwikkeling doorlopen, maar in een vertraagd tempo. Daarom wordt er ook wel gesproken over een psychomotore retardatie. Later blijkt dat cliënten als kind zich wel alle motorische vaardigheden eigen hebben gemaakt, maar dat de kwaliteit waarin de motoriek verloopt anders is dan bij personen zonder beperking.

### **1.3 PSYCHIATRIE & PSYCHSOCIALE PROBLEMATIEK**

Deze cliëntgroep psychiatrie bestaat uit allereerst uit personen met een vermoeden van beperkte (sociale) zelfredzaamheid als gevolg van een verslavings-, psychisch of psychosociaal probleem of door een combinatie van deze problemen. Bij personen met psychiatrische of psychosociale problematiek, is er dikwijls multi-problematiek: problemen op meerdere levensgebieden (zoals wonen, werk, financiën), dreigende dak- en thuisloosheid, verslaving, verwaarlozing. Bij deze doelgroep kan de multi-problematiek eveneens het gevolg zijn van dubbeldiagnoses zoals psychiatrische aandoening in combinatie met verslavingsproblematiek of een psychiatrische aandoening in combinatie met een verstandelijke beperking.

Bij cliënten met psychiatrische problemen kan een verstandelijke beperking de basis van hun problemen zijn. Maar ook een somatische aandoening kan leiden tot een psychiatrisch beeld, bijvoorbeeld aandoeningen van de schildklier of een delirium door een infectieziekte.

#### **1.4 NIET AANGEBOREN HERSENLETSEL**

Onder niet-aangeboren hersenletsel (NAH) wordt verstaan: hersenletsel door welke oorzaak dan ook, anders dan bij de geboorte ontstaan, dat leidt tot een onomkeerbare breuk in de levenslijn en tot het aangewezen zijn op de hulpverlening. NAH is geen diagnose, maar een verzamelnaam voor een groep van aandoeningen. Bij deze bijzondere doelgroep gaat het om NAH in de chronische fase: dat is de fase waarin duidelijk is welke stoornissen en beperkingen blijvend zijn. Deze stoornissen en beperkingen vertonen een wisselende mate van ernst en zijn van mentale (cognitieve/psychische) en/of fysieke aard.

#### **1.5 ZINTUIGLIJKE BEPERKINGEN**

Het gaat hier om cliënten met een zintuiglijke beperking die als gevolg hiervan kampen met Multi-problematiek en daardoor gespecialiseerde ondersteuning nodig hebben. De zintuiglijke beperking gaat derhalve gecombineerd met bijkomende somatische en lichamelijke beperkingen, cognitieve, mentale, psychosociale en/of psychiatrische problematiek.

De gespecialiseerde ondersteuning (individuele begeleiding en dagbesteding) is landelijk ingekocht door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Hierbij worden drie groepen cliënten onderscheiden:

- Cliënten met een ernstige visuele beperking;
- Vroeg dove cliënten. Het gehoor is afwezig of dermate slecht, dat eventuele gehoorresten geen betekenis voor de communicatie hebben. Bij vroeg dove cliënten dateert de doofheid van vóór het begin van de gesproken normale taalontwikkeling.
- Doof blinde cliënten. Bij deze combinatie is er sprake van een ernstig verlies van de hoor functie, gecombineerd met verlies van visuele functies, met veelal een progressief karakter van beide of één van beide zintuigbeperkingen.

Let op: de specialistische dienstverlening aan zintuiglijk beperkten valt buiten de scope van dit inkooptraject.

Maatwerkvoorzieningen:

1. **Huishoudelijke ondersteuning(Ho)**
2. **Maaltijd ondersteuning(Mo)**
3. **Verzorging kind/kinderen(Ko)**
4. **Begeleiding individueel(Bi)**
5. **Begeleiding groep(Bg)**
6. **Persoonlijke verzorging(Pv)**

#### **Huishoudelijke ondersteuning:**

Huishoudelijke ondersteuning heeft betrekking op het leveren van huishoudelijke ondersteuning aan cliënten die tijdelijk of meer structureel ondersteuning nodig hebben in het dagelijks leven omdat zij tegen belemmeringen aanlopen op het gebied van uitvoering en/of regievoering van huishoudelijke activiteiten. Ondersteuning kan bestaan uit praktische hulp bij uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden, zorgen voor schone kleding en/of linnengoed, maaltijd(voor)bereiding, zorg dragen voor goederen voor primaire levensbehoeften en zorg voor kinderen die tot de huiselijke kring behoren. Ook kan het gaan om het compenseren/ondersteunen van het beperkte of het afwezige regelvermogen, waardoor de cliënt onvoldoende of geen regie over het eigen huishouden kan voeren. Er wordt uitgegaan van onderstaande te bereiken resultaten:

#### Huishoudelijke ondersteuning

Lichte huishoudelijke taken:

- Opruimen – maximaal 1 keer per week
- Stof afnemen/ragen – maximaal 1 keer per week
- Afwassen – maximaal 1 keer per week

Zware huishoudelijke taken:

- Stofzuigen – maximaal 1 keer per week voor de in gebruik zijnde kamers/ruimten
- Schrobben/dweilen/soppen van sanitair en keuken
- Bedden verschoneren – maximaal 1 keer per 2 weken
- Opruimen huishoudelijk afval

Was- en strijk taken:

- Kleding en linnengoed sorteren
- In de wasmachine doen van wasstukken
- Ophangen en afhaken van wasstukken
- In de droger doen van wasstukken
- Vouwen van wasstukken
- Strijken (alleen bovenkleding)
- Opbergen van wasstukken

Boodschappen doen:

- Boodschappen inkopen en opslaan
- Boodschappenlijst samenstellen

*Boodschappen doen is uitsluitend voor goederen voor primaire levensbehoeften en schoonmaakmiddelen, niet voor kleding en duurzame goederen.*

**Frequentie: maximaal 1x/week**

Ondersteunen bij regie of aanleren taken:

- Organisatie huishoudelijke activiteiten, plannen en beheren van middelen m.b.t. het huishouden
- Aanleren van activiteiten die vallen onder het voeren van een huishouden
- Observeren, formuleren doelstellingen m.b.t. uitvoer huishoudelijke activiteiten
- Handhaven / verkrijgen van structuur m.b.t. uitvoer huishoudelijke activiteiten

### Maaltijd ondersteuning

#### Broodmaaltijd maken:

- Maximaal één keer per dag voor zowel ontbijt als lunch:
  - broodmaaltijd bereiden/aanreiken/klaarzetten
  - koffie/thee zetten

Opwarmen warme maaltijd (wanneer organisatie of gebruik van kant- en klaarmaaltijden of gebruik maaltijdvoorziening niet mogelijk is):

- Maximaal één keer per dag kant- en klaar maaltijd opwarmen/aanreiken/klaarzetten

#### Warme maaltijd bereiden:

- Maximaal één keer per dag warme maaltijd voorbereiden, eten koken en aanreiken/klaarzetten

### Verzorging kind/kinderen

(aanvullend op eigen mogelijkheden en wettelijk voorliggende voorzieningen en mogelijkheden),

- Naar bed brengen van kind t/m 7 jaar (uitkleden, pyjama aantrekken, tanden poetsen, wassen, plassen, naar bed brengen)
- Uit bed halen van een kind t/m 7 jaar (wakker maken, uit bed halen, tanden poetsen, wassen, plassen, aankleden)
- In bad doen van een baby van 0 tot 1 jaar (uitkleden, in bad doen, afdrogen, aankleden)
- Douchen van een kind van 1 t/m 7 jaar (uitkleden, douchen, afdrogen, aankleden)
- Eten geven baby van 0 tot 1 jaar (uitkoken flessen, bereiden flesvoeding/groenten/fruithapje, voeren/fles geven, verschonen)
- Eten geven kind van 1 t/m 3 jaar (bereiden, aanreiken/klaarzetten, verschonen)
- Naar school of opvang brengen en/of halen (jas en schoenen aan-/uittrekken, wegbrengen/ophalen)

### Begeleiding individueel

Begeleiding individueel wordt ook wel woonbegeleiding of thuisbegeleiding genoemd en richt zich met name op ondersteuning bij algemeen dagelijkse levensverrichtingen die nauw samenhangt met de ondersteuning die gericht is op compenseren, behoud of verbetering van zelfredzaamheid. Het gaat hierbij meer om het ondersteunen bij het bij algemene dagelijkse levensverrichtingen dan het overnemen ervan. Het kan zijn dat de situatie is dat dat de algemene dagelijkse levensverrichtingen toch overgenomen moeten worden. Het gaat veelal om het compenseren en actief herstellen van het beperkte of afwezige regelvermogen van de cliënt, waardoor hij onvoldoende of geen regie over het eigen leven kan voeren. Het gaat dan om zaken als het helpen plannen van activiteiten, regelen van dagelijkse zaken, het nemen van besluiten en structureren van de dag. De grens tussen persoonsgebonden sociale omgeving en participatie is niet altijd scherp te trekken, daarom is het voor een cliënt met matige en zware beperkingen ondersteuning ook mogelijk in de vorm van het stimuleren tot. Tevens kan begeleiding een vorm aannemen van praktische hulp en ondersteuning bij het uitvoeren of eventueel ondersteunen bij het inslijten van handelingen/vaardigheden die zelfredzaamheid tot doel hebben.

Om in aanmerking te komen voor een individuele begeleiding moet zijn vastgesteld dat de cliënt beperkingen heeft op één of meer van de onderstaande 5 terreinen:

#### Ad. 4 en 5. Begeleiding individueel en begeleiding groep

##### Terrein 1: Sociale redzaamheid:

- Relaties met familie onderhouden
- Zelfstandig contacten onderhouden
- Zelfstandig contacten opbouwen
- Administratieve zaken afhandelen
- Dagelijkse bezigheden
- Dagelijkse routine regelen
- Initiëren + uitvoeren complexe taken
- Probleem oplossen/besluiten
- Zelf geld beheren

- Administratie/financiën (overzicht krijgen over administratie/facturen, contracten, verzekeringen etc.)
- Post afhandelen
- Wonen/Huisvesting
- Begrijpelijk maken naar andere
- Begrijpen wat anderen zeggen
- Een gesprek voeren
- Initiëren + uitvoeren eenvoudige taken
- Lezen, schrijven, rekenen
- Zich redden in winkels, postkantoor etc.
- Omgaan met destructief gedrag
- Omgaan met dwangmatig gedrag
- Omgaan met lichamelijk agressief gedrag
- Omgaan met manipulatief gedrag
- Omgaan met verbaal agressief gedrag
- Omgaan met zelfverwendend of zelfbeschadigend gedrag
- Omgaan met grensoverschrijdend seksueel gedrag
- Huiselijke relaties

#### Terrein 2: Maatschappelijke participatie:

- Gebruik maken van openbaar vervoer
- Eigen vervoermiddel gebruiken
- Lichaamspositie handhaven
- Grote hand- en armbewegingen maken
- Fijne handbewegingen maken
- Lichtere voorwerpen tillen
- Zwaardere voorwerpen tillen
- Gecoördineerd bewegingen maken met benen en voeten
- Lichaamspositie veranderen
- Trap op en af gaan zonder hulp(middelen)
- Zich verplaatsen met hulp(middelen)
- Voortbewegen binnenshuis, zonder hulp(middelen)
- Voortbewegen buitenshuis, zonder hulp(middelen)
- Korte afstanden lopen
- Dagtaak uitvoeren
- Niet-betaald werk doen
- Vrijtijdsbesteding buitenshuis
- Zelfstandig naar club/vereniging gaan
- Naar een algemene voorziening gaan
- Hulpmiddelen voor communicatie gebruiken
- Justitie

#### Terrein 3: Psychosociaal/Psychisch functioneren:

- Concentratie
- Geheugen en denken
- Perceptie
- Motivatie

#### Terrein 4: Psychosociaal welbevinden:

- Moedeloos zijn
- Angstig zijn
- Gemis van gewaardeerde sociale rollen
- Belangstelling, betrokkenheid
- Gemis van persoonlijke relaties
- Gebruik van alcohol
- Gebruik van harddrugs
- Gebruik van softdrugs



#### Terrein 5: Mentaal functioneren:

- Oriëntatie in tijd
- Oriëntatie in ruimte
- Oriëntatie in persoon
- Oriëntatie naar plaats
- Hogere cognitieve functies
- Aandacht
- Algemene mentale functies
- Bewustzijn
- Energie en driften
- Globale psychosociale functies
- Intellectuele functies
- Mentale functies na
- Psychomotore functies
- Slaap
- Temperament en persoonlijkheid
- Hoor functies
- Visuele functies
- Sensorische functies (pijn)
- Vestibulaire functies

#### **Begeleiding groep**

Het leveren van groepsbegeleiding aan door de gemeente geïndiceerde cliënten die tijdelijk of meer structureel ondersteuning nodig hebben in het dagelijks leven omdat zij tegen problemen aanlopen op het gebied van zelfredzaamheid of deelname aan de samenleving. Deze kunnen onder andere samenhangen met hun sociaal functioneren, psychisch functioneren, geheugen, regie of gedrag.

Groepsbegeleiding kan bestaan uit vormen van dagbesteding, zowel arbeidsmatig als educatief of creatief, gericht op het voorkomen of verminderen van een sociaal isolement en het bieden van een zinvol en gestructureerd dagritme als alternatief voor reguliere dagbesteding als school en werk.

Groepsbegeleiding kan ook worden ingezet als vorm van respijtzorg, om verleners van gebruikelijke zorg of mantelzorgers te ontlasten. Praktische hulp bij het uitvoeren dan wel het ondersteunen bij of oefenen van handelingen en vaardigheden gericht op zelfredzaamheid of het behoud daarvan maken onderdeel uit van groepsbegeleiding evenals het vervoer als hier een indicatie voor is. Groepsbegeleiding is altijd maatwerk en kan aanvullend zijn op andere vormen van ondersteuning.

Het is gericht op:

- activering
- beweging
- leren omgaan met dementie
- contacten
- een zinvolle invulling van de dag
- het overnemen van toezicht en het bieden van ritme en regelmaat
- ontlasting en ondersteuning door verlichting van de mantelzorger

Verzorging tijdens de begeleiding groep.

Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen helpen met naar de wc gaan. Dit zijn handelingen die de begeleider van de dagbesteding verricht en onderdeel vormen van de begeleiding groep.

Vervoer van en naar begeleiding groep

De gemeente is op grond van de Wmo 2015 verantwoordelijk voor het vervoer van en naar de dagbesteding (begeleiding groep). Gemeenten zijn vrij om het vervoer en de bekostiging ervan zelf in te richten. De gemeente kan het vervoer zelf organiseren (inkoop zorg zonder vervoer) of de instelling het vervoer laten organiseren (inkoop zorg met vervoer).

Vanaf 1 juli 2018 zal de gemeente de aanbieders de mogelijkheid bieden om het vervoer over te dragen aan de Wmo vervoerder.

### **Persoonlijke verzorging**

(regie/aansturing op onderstaande activiteiten)

Cliënten kunnen aanspraak maken op persoonlijke verzorging op grond van de Wmo wanneer de behoefte aan persoonlijke verzorging samenhangt met de behoefte aan begeleiding. Deze verzorging houdt dan geen verband met de behoefte aan geneeskundige zorg of een hoog risico daarop. Persoonlijke verzorging op grond van de Wmo 2015 kan dan bestaan uit hulp bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL), zoals hieronder beschreven.

Zich wassen:

- Delen van het lichaam
- Gehele lichaam

Zich kleden:

- Volledig aan/uitkleden
- Gedeeltelijk uitkleden
- Gedeeltelijk aankleden

Medicatie innemen:

- Medicijnen aanreiken

Overige verzorgingstaken:

- Overige persoonlijke verzorgingstaken die vallen onder de verantwoordelijkheid van de Wmo die niet zijn beschreven

## Nadere uitwerking Begeleiding individueel, Begeleiding groep, Persoonlijke verzorging, Huishoudelijke ondersteuning<sup>(niet limitatief)</sup>.

1. Inventariseren van de algehele situatie van de cliënt en de vraag van cliënt
2. Opstellen van een ondersteuningsplan voor en/of met de cliënt;
3. Ondersteunen en stimuleren van de cliënt bij het realiseren van de doelstelling uit het ondersteuningsplan en zo nodig taken overnemen. Het gaat om de volgende leefgebieden:
  - Werk & Opleiding;
  - Tijdsbesteding;
  - Huisvesting;
  - Huiselijke relaties;
  - Geestelijke gezondheid;
  - Middelengebruik;
  - Adl;
  - Sociaal netwerk;
  - Maatschappelijke participatie
  - Justitie.
4. Evalueren en bijstellen van het ondersteuningsplan;
5. Ondersteunen en stimuleren van de cliënt bij het voeren van de regie over haar leven en zo nodig het systeem van de cliënt activeren en ondersteunen bij het voeren van de regie, dan wel de regie overnemen;
6. Meedenken en meewerken aan verbetering van het hulpverleningsaanbod aan de cliënt;
7. Bijhouden van de eigen deskundigheid en ontwikkeling in het vakgebied;

Ten behoeve van de eenduidigheid wordt de term ondersteuningsplan gehanteerd. Het is een overkoepelende term voor plannen van of voor de cliënt.

Als we het bij alle deeltaken van taak 3 en bij taak 5 hebben over ondersteunen en stimuleren dan verwijzen we naar een range van activiteiten in ondersteuningsstrategieën. In volgorde van afnemende zelfstandigheid van de cliënt kan dit inhouden: het overlaten aan de cliënt, het versterken van de cliënt, het begeleiden van de cliënt, het begeleiden van de cliënt tot gedragsverandering of ontwikkeling, het aanvullen van de cliënt en het overnemen van activiteiten. Het uitgangspunt van de beroepskracht is het behouden en zo mogelijk vergroten van de zelfstandigheid en de regie van de cliënt.

1. Inventariseren van de leefgebieden en verhelderen van de vraag van de cliënt.

De beroepskracht brengt samen met de cliënt, het cliëntsysteem en met andere beroepskrachten de cliënt en zijn functioneren in relatie tot de leefgebieden in kaart en verheldert de vragen, ambities, kwaliteiten, interesses en mogelijkheden, rekening houdend met de (culturele) achtergrond van de cliënt. Het in kaart brengen van de behoeften van de cliënt is een permanente activiteit. Het is aan de beroepskracht om de cliënt te helpen duidelijk te krijgen wat hij wenst en soms moet en welke keuzes hij wil maken.

De beroepskracht:

- Maakt kennis met de cliënt (en het cliëntsysteem);
- Bouwt een vertrouwensband op alsook een goede werkrelatie waarbij ook moeilijke onderwerpen aan de orde mogen komen;
- Brengt wensen, behoeften en mogelijkheden van de cliënt en/of zijn systeem in kaart;
- Verkent de achtergrond en situatie van de cliënt en zijn systeem via dossier, raadpleging van andere beroepskrachten (binnen/buiten de organisatie) en gesprekken met de cliënt en/of zijn directe omgeving;
- Onderzoekt de mogelijkheden en (voorlopige) beperkingen van de cliënt op het gebied van:
  - Observeert (systematisch) de cliënt en signaleert bijzonderheden;
  - Bespreekt mogelijkheden van de ondersteuning en verheldert onduidelijkheden bij de cliënt en/of het cliëntsysteem;

- Verbindt verschillende soorten informatie aan elkaar en benoemt de kern van de zaak of helpt daarbij;
- Signaleert waar zich de noodzaak voordoet voor activiteiten en de prioritering hierin;
- Realiseert zich dat behoeften, wensen, interesses en ondersteuningsbehoefte niet statisch zijn maar telkens kunnen wijzigen, ook wanneer er ogenschijnlijk niets lijkt veranderen, waardoor zij zich voortdurend moet heroriënteren op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt;
- Checkt de tezamen in kaart gebrachte vraag bij de cliënt en/of de direct betrokkenen.

## 2. Opstellen van een ondersteuningsplan voor en/of met de cliënt;

De beroepskracht maakt een ondersteuningsplan of ondersteunt de cliënt bij het zo zelfstandig mogelijk invulling geven van het ondersteuningsplan. Dit ondersteuningsplan sluit aan op de ondersteuningsbehoefte en situatie van cliënt. In het begeleidingsplan worden de doelstelling, de activiteiten en evaluatiemomenten opgenomen en wordt de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de cliënt van de cliënt zoveel mogelijk nagestreefd.

De beroepskracht:

- Vertaalt zoveel mogelijk samen met de cliënt zijn ondersteuningsbehoefte en mogelijkheden hierin naar concrete activiteiten;
- Stelt samen met de cliënt doelstellingen op waarbij in de ondersteuningsbehoefte wordt voorzien;
- Bedenkt en kiest samen met de cliënt activiteiten en een vorm van ondersteuning die bijdragen aan het bereiken aan de doelstellingen en zodoende de ondersteuningsbehoefte van de cliënt;
- Draagt zorg voor de vastlegging in een ondersteuningsplan;
- Stemt het ondersteuningsplan zonedig af met andere betrokken hulpverleners;
- Signaleert ontwikkelingen en/of veranderingen in de ondersteuningsbehoefte van de cliënt;
- Vertaalt deze ontwikkelingen zoveel mogelijk samen met de cliënt in acties en past hierop het ondersteuningsplan aan.

## 3. Ondersteunen en stimuleren van de cliënt bij het realiseren van de doelstellingen van het ondersteuningsplan en zonedig taken overnemen

De beroepskracht ondersteunt en stimuleert de cliënt bij de leefgebieden. De ondersteuning staat in het teken van het stimuleren en vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt. Zij houdt rekening met zijn mogelijkheden en draagkracht/draaglast.

### ADL/Persoonlijke verzorging

De beroepskracht:

- Ondersteunt/stimuleert/motiveert de cliënt bij de persoonlijke verzorging zoals wassen, toiletgang en uiterlijke verzorging;
- Houdt rekening met stoornissen, beperkingen en handicaps tijdens de ondersteuning en begeleiding;
- Signaleert de toestand van de cliënt in termen van gezondheid en geeft bevindingen weer en anticipeert passend wanneer de gezondheidstoestand hierom vraagt;
- Ondersteunt/stimuleert/motiveert de cliënt bij hygiëne en maatschappelijk wenselijke normen ten aanzien van de zelfverzorging;
- Begeleidt de cliënt bij de gevolgen van gezondheidsproblematiek.

### Huisvesting & Huishouden

Voert de activiteiten uit volgens doelstellingen in het ondersteuningsplan;

- Wijst de cliënt op het onderhoud en beheer van gebruikte materialen en ruimtes wanneer dit blijft liggen;
- Biedt hulp bij budgetbeheer en huishoudelijk management indien gewenst;
- Ondersteunt bij het aanvragen van indicaties zoals aanpassing in de woning, aanvraag huursubsidie en andere regelingen en uitkeringen;
- Zorgt ervoor dat de cliënt zoveel mogelijk zijn zelfstandigheid en zelfredzaamheid behoudt of vergroot;

- Maakt continu een inschatting of de cliënt in staat is (fysiek en mentaal) om bepaalde activiteiten uit te voeren;
- Zorgt ervoor dat er een schone, hygiënische en veilige woonomgeving bestaat ;
- Betreft, waar wenselijk/noodzakelijk, mantelzorg bij de ondersteuning en houdt toezicht op het nakomen van afspraken;
- Biedt ondersteuning bij wenselijke woon- en leefomstandigheden;
- Sluit aan bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt;
- Houdt de ontwikkeling en de veiligheid van de cliënt in de gaten;
- Speelt continu in op het gedrag van de cliënt en past de van tevoren gekozen begeleidingswijze aan;
- Toetst of doelstellingen worden behaald en past zonedig ondersteuning plan aan;
- Signaleert verandering en in het gedrag van de cliënt;
- Draagt oplossingen aan in complexe, onverwachte situaties;
- Rapporteert en bespreekt zonedig met direct betrokkenen de situatie/voortgang op de leefgebieden;
- Stemt activiteiten en planning af op andere leefgebieden.

#### Zinvolle dagbesteding/Maatschappelijke participatie/Tijdsbesteding/Werk & Opleiding

De beroepskracht onderzoekt samen met de cliënt wat voor hem passende gerichte activiteiten en ontspanning zou kunnen zijn. Hierbij stimuleert zij de cliënt bij het ontdekken van eigen mogelijkheden en het nemen van eigen initiatieven. Vervolgens gaat zij samen met de cliënt aan de slag om deze behoeften te realiseren door bijvoorbeeld toeleiding naar zinvolle daginvulling. Hierbij staat het vergroten van de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van de cliënt en zijn participatie in de maatschappij voorop.

De beroepskracht:

- Stelt op basis van observaties, gesprekken met de cliënt en het cliëntstelsel en overige informatie de behoefte vast op het gebied van een zinvolle daginvulling;
- Bespreekt met de cliënt en eventueel het cliëntstelsel de mogelijkheden en beperkingen en drijfveren;
- Maakt samen met de cliënt en eventueel cliëntstelsel een ondersteuningsplan met doelstellingen voor korte en lange termijn;
- Stimuleert en draagt de cliënt zoveel mogelijk uit zelf zijn leven in te richten, knelpunten aan te pakken en problemen op te lossen;
- Geeft de cliënt gerichte training/aanwijzingen voor het leggen van contacten en spreekt hem aan op zijn gedrag;
- Reikt voorbeelden, keuzemogelijkheden en alternatieven aan;
- Bemiddelt tussen cliënt en potentiële dagbestedingsproject;
- Activeert de cliënt en benadrukt positief gedrag;
- Wijst de cliënt de weg in het aanbod;
- Maakt afspraken met derden over de inzet en randvoorwaarden van plaatsing;
- Houdt toezicht op de voortgang;
- Houdt overzicht over activiteiten van de cliënt en stemt zonedig af met cliëntstelsel en andere direct betrokkenen.

*Ondersteunen en stimuleren van de cliënt bij het leggen en onderhouden van contacten en het betrekken van de sociale omgeving bij de cliënt (Sociaal netwerk & Maatschappelijke participatie & Huiselijke relaties)*

Korte toelichting

De beroepskracht motiveert en activeert de cliënt om zelf contacten te leggen en te onderhouden om zo zijn zelfredzaamheid en zijn maatschappelijke participatie te vergroten. Zij voert gesprekken met relaties en de sociale omgeving van de cliënt en houdt hen op de hoogte van ontwikkelingen van de cliënt, betreft hen bij beslissingen en stimuleert hen om een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de cliënt.

De beroepskracht:

- Inventariseert de behoeften van de cliënt en bedenkt samen met de cliënt hoe aan deze sociale behoefte voldaan kan worden;
- Stimuleert zoveel mogelijk het positieve gedrag van de cliënt;
- Daagt de cliënt (waardevolle) contacten te leggen;

- Doet de cliënt ideeën aan de hand van het sociale netwerk;
- Bereidt de cliënt voor op gesprekken en traint hem in sociale vaardigheden;
- Geeft de cliënt feedback op zijn gedrag en traint hem in sociale vaardigheden;
- Geeft de cliënt feedback op zijn gedrag en de wijze waarop hij zich opstelt ten opzichte van anderen;
- Motiveert de sociale omgeving van de cliënt om actief mee te denken en een actieve bijdrage te leveren aan het creëren van een optimale situatie van cliënt alsook zijn ontwikkeling;
- Benadert nieuwe mensen/organisaties met als doel een rol te vervullen in het netwerk van de cliënt om zo ook de zelfredzaamheid te vergroten;
- Geeft de sociale omgeving toelichting op het belang en de mogelijkheden van hun bijdrage;
- Begeleidt en adviseert de sociale omgeving hoe deze zo optimaal mogelijk kan aansluiten op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt.
- Houdt toezicht op de continuïteit van de contacten;

Organiseren en ondersteunen en motiveren van de cliënt bij de uitvoering van (dag)activiteiten

De beroepskracht ontwikkelt en organiseert activiteiten voor een zinvolle dagbesteding van de cliënt. Zij stelt in overleg met de cliënt een ondersteuningsplan op. De beroepskracht begeleidt groepen en/of motiveert de cliënt bij het doen van individuele en/of groepsactiviteiten. Het vergroten en behouden van de zelfredzaamheid en de optimale ontwikkeling van de mogelijkheden van de cliënt staan hierin voorop. De activiteiten zijn gericht op het bieden van dag structurering en kunnen betrekking hebben op participatie etc.

De beroepskracht:

- Kiest wanneer mogelijk in samenspraak met cliënt en/of het cliëntsysteem de activiteiten zo en richt ze zo in dat de zelfredzaamheid en/of het zelfvertrouwen van de cliënt toeneemt en/of wordt behouden;
- Stelt op basis van de individuele doelen opgenomen in het ondersteuningsplan een activiteitenprogramma op binnen de mogelijkheden van de locatie en/of de eigen woning van cliënt;
- Bereidt de uitvoering van de activiteiten voor door bijvoorbeeld het inkopen van materialen en het informeren van cliënten;
- Creëert een sfeer in de omgeving en de groep waardoor de deelnemers zich veilig voelen en worden gestimuleerd en gemotiveerd de eigen mogelijkheden te ontdekken en/of te behouden en initiatieven te nemen;
- Demonstreert zo nodig het gebruik van gereedschappen en apparatuur, geeft waar nodig aanwijzingen, voorbeelden, keuzemogelijkheden en alternatieven;
- Speelt tijdens de uitvoering in op behoeften, wensen en problemen, bijvoorbeeld door deze individueel of in de groep te bespreken;
- Reikt oplossingen aan;
- Stemt haar begeleiding af op de individuele en groepsdoelen;
- Signaleert ontwikkelingen en/of veranderingen in de ondersteuningsbehoefte/gedrag van de cliënt, koppelt dit terug naar de cliënt en past zo nodig de interventie of activiteit aan;
- Observeert en begeleidt het individuele proces alsook groepsproces zodanig dat iedere cliënt zijn eigen doelen kan bereiken;
- Improviseert en past de activiteit en/of de vorm van de begeleiding aan waar nodig;
- Maakt doelmatig gebruik van ruimtes en materialen;
- Analyseert wat er in de groep gebeurt alsook tijdens uitvoer van individuele activiteit en probeert hier leereffecten uit te halen.

#### 4. Evalueren en bijstellen van begeleidingsplan

De beroepskracht toetst de ontwikkeling van cliënten aan de doelstellingen van het begeleidingsplan en evalueert het met betrokkenen. Zij draagt zorg voor adequate verslaglegging van de ontwikkeling van de cliënt. Zij stelt het ondersteuningsplan in overleg met de cliënt en cliëntsysteem bij als daar aanleiding voor is.

De beroepskracht:

- Bouwt evaluatiemomenten in in het ondersteuningsplan;
- Toetst of de doelstellingen worden gehaald;
- Weegt af of de methoden, interventies en/of doelstellingen bijgesteld moeten worden;
- Toetst of de doelen en activiteiten (nog) in elkaars verlengde liggen;
- Bekijkt of de korte- en lange termijndoelstellingen (nog) met elkaar in overeenstemming zijn;
- Evalueert de wijze waarop de ondersteuning is verlopen met de cliënt en betrokkenen;
- Reflecteert op haar eigen werkwijze/aanpak en past die zo nodig aan;
- Legt verbanden tussen verschillende waarnemingen/observaties en/of problemen.

5. Ondersteunen en stimuleren van de cliënt bij het uitvoeren van de regie over zijn leven en zondig het systeem van de cliënt activeren en ondersteunen bij het voeren van de regie dan wel regie overnemen

De beroepskracht ondersteunt en stimuleert de cliënt zoveel mogelijk zelfstandig de regie over zijn leven te voeren. In sommige situaties, vooral bij complexe problematiek waarbij de cliënt zelf of het cliëntsysteem (tijdelijk) niet (meer) in staat is om de regie te voeren, zal de beroepskracht de regie geheel of gedeeltelijk overnemen. Uitgangspunt is echter de regie zoveel mogelijk bij de cliënt en/of zijn cliëntsysteem te laten. De beroepskracht vormt dan het centrale aanspreekpunt voor de cliënt, het cliëntsysteem en derden die bijdragen aan de zorg-, hulp- of dienstverlening aan de cliënt. Het uitgangspunt dat zij hanteert in al haar activiteiten en beslissingen is het vergroten van de zelfredzaamheid van de cliënt.

De beroepskracht:

- Analyseert de draagkracht van cliënt en het cliëntsysteem;
- Zoekt zoveel mogelijk naar inzetbaarheid van het cliëntsysteem bij het voeren van de regie;
- Intervenieert waar nodig om de draagkracht van het systeem te vergroten, zodat de regie zo dicht mogelijk bij (het sociale netwerk van) de cliënt komt te liggen;
- Heeft en houdt in overleg met de cliënt (mede) overzicht over alle activiteiten met en rondom de cliënt;
- Coördineert de inhoud van het ondersteuningsplan vanuit het principe om de zelfstandigheid/zelfredzaamheid te behouden en/of te vergroten;
- Houdt de rode draad in de ondersteuning van de cliënt vast (activiteiten steeds afstemmen op de doelstellingen van de cliënt);
- Stemt afspraken die met de cliënt zijn gemaakt af met andere betrokkenen op de verschillende leefgebieden;
- Bewaakt de continuïteit en de kwaliteit van de ondersteuning;
- Treedt op als eerste aanspreekpunt voor het cliëntsysteem en derden over zaken die de cliënt aangaan;
- Neemt initiatief tot coördinatie;
- Coördineert interventies en reacties van het cliëntsysteem en derden;
- Koppelt informatie van derden terug naar de cliënt.

6. Meedenken en meewerken aan verbetering van het hulpverleningsaanbod aan de cliënt

De beroepskracht werkt zowel binnen als buiten de organisatie samen met anderen. Zij heeft overlegmomenten met collega's en andere disciplines. Zij staat open voor feedback en geeft feedback.

De beroepskracht:

- Neemt deel aan werkoverleg en teambesprekingen;
- Stemt werkzaamheden af met collega's binnen de organisatie;
- Stemt werkzaamheden af met collega's buiten de organisatie;
- Werkt samen en stemt werkzaamheden af met behandelaren en andere disciplines;
- Benadert andere organisaties die een rol kunnen spelen in het belang van de cliënt;
- Overziet wanneer handelingen consequenties hebben voor anderen.

## 7. Meedenken en meewerken aan verbetering van het hulpverleningsaanbod aan de cliënt

De beroepskracht geeft een zodanige invulling aan haar uitvoerende taken dat kwaliteit wordt gewaarborgd.

De beroepskracht:

- Inventariseert en signaleert gewenste veranderingen in de zorg;
- Werkt mee aan verbetering van de kwaliteitszorg;
- Vertaalt relevante ontwikkelingen in verbeterpunten voor de organisatie en de vak inhoud;
- Zoekt steeds ingangen om de kwaliteit van de ondersteuning te verhogen;
- Blijft reflecteren op haar eigen handelen;
- Evalueert werkzaamheden en werkprocessen.



### III Eenheden en tarieven

**Nb. per 1 april 2018 zullen de tarieven worden aangepast aan de dan geldende cao's / salarisschalen.**

De financiering/inkoop van een aantal maatwerkvoorzieningen zal gebeuren door resultaatgerichte financiering, dit betreft:

- Huishoudelijke ondersteuning(Ho),
- Maaltijd ondersteuning(Mo),
- Verzorging kind/kinderen(Ko),
- Begeleiding individueel(Bi),
- Persoonlijke verzorging(Pv).

De overige maatwerkvoorzieningen worden ingekocht als product, dit betreft:  
Begeleiding groep(Bg), incl. het vervoer van-naar de begeleiding groep.

#### Huishoudelijke ondersteuning(Ho)

| Ondersteuning                      | Punten Niveau 1 | Punten Niveau 2 |
|------------------------------------|-----------------|-----------------|
| Huishoudelijke ondersteuning licht | 1,0             | 1,5             |
| Huishoudelijke ondersteuning zwaar | 1,5             | 3,0             |
| Was                                | 1,0             | 2,0             |
| Boodschappen                       | 1,0             | 2,0             |

| Extra punten bij                   | grote woning | 2 personen | >2 personen |
|------------------------------------|--------------|------------|-------------|
| Huishoudelijke ondersteuning licht | 0,5          | 0,5        | 1,0         |
| Huishoudelijke ondersteuning zwaar | 1,0          | 1,0        | 2,0         |
| Was                                |              | 0,5        | 1,0         |

|              | Punten | Extra punt bij > 4 personen |
|--------------|--------|-----------------------------|
| Boodschappen | 1,0    | 1,0                         |

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| Ondersteuning regie of aanleren | 1,0 |
|---------------------------------|-----|

#### Niveau 1:

*Cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, zelfstandig in staat om een aantal activiteiten uit te voeren die vallen onder de huishoudelijke ondersteuning. De professionele hulp dient te ondersteunen bij het voeren van een huishouden en neemt alleen die huishoudelijke ondersteuning over die niet zelfstandig of door gebruikelijke hulp of mantelzorg kunnen worden uitgevoerd.*

#### Niveau 2:

- *cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, niet in staat om activiteiten uit te voeren die vallen onder de huishoudelijke ondersteuning. De professionele hulp neemt de huishoudelijke ondersteuning over.*
- *cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, niet of gedeeltelijk in staat, om activiteiten uit te voeren die vallen onder huishoudelijke ondersteuning. Cliënt, gebruikelijke hulp of mantelzorg wordt wel in staat geacht de huishoudelijke ondersteuning (gedeeltelijk) weer zelf aan te kunnen leren onder professionele aansturing. De professionele hulp dient deze huishoudelijke ondersteuning aan te leren bij cliënt, gebruikelijke hulp of mantelzorg.*

|             | Score |      | Tarief standaard<br>Week / CAK | Tarief regie/aanleren(*)<br>Week |
|-------------|-------|------|--------------------------------|----------------------------------|
|             | Licht | 1,0  | 3,5                            | € 48,61                          |
| Midden      | 4,0   | 7,0  | € 63,59                        |                                  |
| Zwaar       | 7,5   | 12,0 | € 105,98                       |                                  |
| Extra-zwaar | 12,5  | 16,0 | € 154,37                       |                                  |

(\*)Ondersteuning regie of aanleren

**Toelichting:**

- Huishoudelijke ondersteuning **licht** is nodig om de zelfredzaamheid bij het voeren van een huishouden te behouden of aan te leren. De ondersteuning is gericht op het ondersteunen bij of het overnemen van huishoudelijke ondersteuning maar kan ook gericht zijn op het aanleren van huishoudelijke ondersteuning en/of de regie voeren over de huishoudelijke ondersteuning. De bovenstaande niveaus en eventuele aanvullende extra punten bepalen de categorie licht, midden, zwaar of extra zwaar.
- Huishoudelijke ondersteuning **midden**, er is t.o.v. huishoudelijke ondersteuning licht een hoger intensiteit noodzakelijk om het gewenste resultaat te bereiken.
- Huishoudelijke ondersteuning **zwaar**, er is t.o.v. huishoudelijke ondersteuning midden een hoger intensiteit noodzakelijk om het gewenste resultaat te bereiken.
- Huishoudelijke ondersteuning **extra-zwaar**, er is t.o.v. huishoudelijke ondersteuning zwaar een hoger intensiteit noodzakelijk om het gewenste resultaat te bereiken.

In de opdrachtverstrekking wordt, in taken aangegeven, om welke huishoudelijke ondersteuning het gaat en of deze ondersteuning ondersteund, overgenomen of aangeleerd moeten worden.

**Maaltijd ondersteuning(Mo)**

| Ondersteuning | Punten Niveau 1 | Punten Niveau 2 | Punten Niveau 3 | Punten Niveau 4 |
|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|               | 3,0             | 4,0             | 5,5             | 8               |

| Frequentie / week | 1x | 2x | 3x | 4x |
|-------------------|----|----|----|----|
|                   | 5x | 6x | 7x |    |

**Niveau 1:**

*Cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, niet zelfstandig in staat om een broodmaaltijd of een warme maaltijd op te warmen en dient hierin ondersteund te worden. De ondersteuning betreft voor het verzorgen van 1 broodmaaltijd per dag of het opwarmen van 1 warme maaltijd per dag.*

**Niveau 2:**

*Cliënt is ook met gebruikelijke hulp of mantelzorg, niet zelfstandig in staat om een warme maaltijd te bereiden en dient hierin ondersteund te worden omdat een maaltijdservice of kant-en-klaar maaltijd niet passend is. De ondersteuning geldt voor het bereiden van 1 warme maaltijd per dag.*

**Niveau 3:**

*Cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, niet zelfstandig in staat om een broodmaaltijd of een warme maaltijd op te warmen en dient hierin ondersteund te worden. De ondersteuning geldt voor het verzorgen van 1 broodmaaltijd per dag en het opwarmen van 1 warme maaltijd per dag.*

**Niveau 4:**

*Cliënt is ook met hulp van gebruikelijke of mantelzorg, niet zelfstandig in staat om een warme maaltijd te bereiden en een broodmaaltijd te bereiden en dient hierin ondersteund te worden. Het gebruik van een maaltijdservice of kant-en-klaar maaltijd is niet passend is. De ondersteuning geldt voor het bereiden van 1 warme maaltijd per dag en het bereiden van de broodmaaltijden.*

|              | Score  |      | Tarief standaard<br>Week |
|--------------|--------|------|--------------------------|
|              | licht: | 3,0  | 9,0                      |
| licht-midden | 9,5    | 16,0 | € 75,80                  |
| midden       | 16,5   | 22,0 | € 93,77                  |
| midden-zwaar | 22,5   | 30,0 | € 156,21                 |
| zwaar        | 30,5   | 47,5 | € 232,01                 |
| extra-zwaar  | 48,0   | 56,0 | € 309,20                 |

**Toelichting:**

De score van het niveau maal de frequentie per week bepaald de intensiteit van de ondersteuning.

- Ondersteuning maaltijden **licht**, de cliënt ondersteunen bij of het overnemen van de maaltijdbereiding
- Ondersteuning maaltijden **licht-midden**, de cliënt ondersteunen bij of het overnemen van de maaltijdbereiding, de intensiteit van de ondersteuning moet naar oordeel van de consulent hoger zijn dan bij de ondersteuning maaltijden licht om het noodzakelijke resultaat te bereiken
- Ondersteuning maaltijden **midden**, de cliënt ondersteunen bij of het overnemen van de maaltijdbereiding, de intensiteit van de ondersteuning moet naar oordeel van de consulent hoger zijn dan bij de ondersteuning maaltijden licht-midden om het noodzakelijke resultaat te bereiken
- Ondersteuning maaltijden **midden-zwaar**, de cliënt ondersteunen bij of het overnemen van de maaltijdbereiding, de intensiteit van de ondersteuning moet naar oordeel van de consulent hoger zijn dan bij de ondersteuning maaltijden midden om het noodzakelijke resultaat te bereiken
- Ondersteuning maaltijden **zwaar**, de cliënt ondersteunen bij of het overnemen van de maaltijdbereiding, de intensiteit van de ondersteuning moet naar oordeel van de consulent hoger zijn dan bij de ondersteuning maaltijden midden-zwaar om het noodzakelijke resultaat te bereiken
- Ondersteuning maaltijden **extra-zwaar**, de cliënt ondersteunen bij of het overnemen van de maaltijdbereiding, de intensiteit van de ondersteuning moet naar oordeel van de consulent hoger zijn dan bij de ondersteuning maaltijden zwaar om het noodzakelijke resultaat te bereiken

**Verzorging kind/kinderen(Ko)**

| Verzorging kind                    | Punten<br>Niveau 1 | Punten<br>Niveau 2 |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|
| Uit bed halen of naar bed brengen  | 1                  |                    |
| Uit bed halen en naar bed brengen  |                    | 2                  |
|                                    |                    |                    |
| Frequentie(aantal keer in de week) | 1 – 7x             | 1 – 7x             |

| Wassen                       | Punten<br>Niveau 1 |
|------------------------------|--------------------|
| Baby(tot 1 jaar) in bad doen | 2                  |
| Kind(tot 7 jaar) douchen     | 2                  |
|                              |                    |
| Frequentie                   |                    |
| In bad doen                  | 1 – 7x             |
| Douchen                      | 1 – 4x             |

| Voeden                                 | Punten Niveau 1 | Punten Niveau 2 | Punten Niveau 3 |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|
| Baby(tot 1 jaar) voeden <sup>(v)</sup> | 4               | 8               | 14              |
| Kind(tot 3 jaar) voeden                | 4               | 8               | 14              |
|  |                 |                 |                 |
| Frequentie(aantal dagen)               | 1 – 7x          | 1 – 7x          | 1 – 7x          |

| Kind (brengen/halen - school/opvang) | Punten Niveau 1 |
|--------------------------------------|-----------------|
|                                      |                 |
| Frequentie(aantal keer in de week)   | 1 – 10x         |

<sup>(v)</sup>Beschrijving onderstaande niveaus is van toepassing op het onderdeel “Voeden”.

#### Niveau 1:

*Cliënt is, ook met gebruikelijke hulp of mantelzorg niet zelfstandig in staat om de inwonende baby of kind (0 tot en met 7 jaar) te voeden, ondersteuning bieden is noodzakelijk. Het betreft 1 – 3 maaltijden per dag. Nb. Op de momenten van voeden behoort het verschonen van een niet zindelijk kind (tot 3 jaar) ook tot deze taak.*

#### Niveau 2:

*Cliënt is, ook met gebruikelijke hulp of mantelzorg niet zelfstandig in staat om de inwonende baby of kind (0 tot en met 7 jaar) te voeden, ondersteuning bieden is noodzakelijk. Het betreft 4 of 5 maaltijden per dag. Nb. Op de momenten van voeden behoort het verschonen van een niet zindelijk kind (tot 3 jaar) ook tot deze taak.*

#### Niveau 3:

*Cliënt is, ook met gebruikelijke hulp of mantelzorg niet zelfstandig in staat om de inwonende baby (tot en met 1 jaar) te voeden, ondersteuning bieden is noodzakelijk. Het betreft meer dan 6 maaltijden per dag. Nb. Op de momenten van voeden behoort het verschonen van de baby ook tot deze taak.*

|              | Score  |       | Tarief standaard Week |
|--------------|--------|-------|-----------------------|
|              | licht: | 1,0   | 8,0                   |
| licht-midden | 8,5    | 20,0  | € 86,17               |
| midden       | 20,5   | 30,0  | € 118,89              |
| midden-zwaar | 30,5   | 60,0  | € 270,72              |
| zwaar        | 60,5   | 100,0 | € 478,77              |
| extra-zwaar  | 100,5  | ∞     | € 713,78              |

#### Toelichting:

- Ondersteuning verzorging kind/kinderen **licht**, de cliënt ondersteunen bij of het overnemen van de verzorging kind/kinderen.
- Ondersteuning verzorging kind/kinderen **licht-midden**, de cliënt ondersteunen bij of het overnemen van de verzorging kind/kinderen, de intensiteit van de ondersteuning moet volgens de consulent hoger zijn dan bij de verzorging kind/kinderen licht om het noodzakelijke resultaat te bereiken.
- Ondersteuning verzorging kind/kinderen **midden**, de cliënt ondersteunen bij of het overnemen van de verzorging kind/kinderen, de intensiteit van de ondersteuning moet volgens de consulent hoger zijn dan bij de verzorging kind/kinderen licht-midden om het noodzakelijke resultaat te bereiken.
- Ondersteuning verzorging kind/kinderen **midden-zwaar**, de cliënt ondersteunen bij of het overnemen van de verzorging kind/kinderen, de intensiteit van de ondersteuning moet volgens de consulent hoger zijn dan bij de verzorging kind/kinderen midden om het noodzakelijke resultaat te bereiken.

- Ondersteuning verzorging kind/kinderen **zwaar**, de cliënt ondersteunen bij of het overnemen van de verzorging kind/kinderen, de intensiteit van de ondersteuning moet volgens de consulent hoger zijn dan bij de verzorging kind/kinderen midden-zwaar om het noodzakelijke resultaat te bereiken.
- Ondersteuning verzorging kind/kinderen **extra-zwaar**, de cliënt ondersteunen bij of het overnemen van de verzorging kind/kinderen, de intensiteit van de ondersteuning moet volgens de consulent hoger zijn dan bij de verzorging kind/kinderen zwaar om het noodzakelijke resultaat te bereiken.

#### Begeleiding individueel (Bi)

| Persoonlijk functioneren      | Punten Niveau 1 | Punten Niveau 2 | Punten Niveau 3 | Punten Niveau 4 | Punten Niveau 5 |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Sociale redzaamheid           | 0,5             | 2               | 5               | 8               | 12              |
| Maatschappelijke participatie | 0,5             | 2               | 4               | 6               | 8               |
| Psychosociaal functioneren    | 0,5             | 2               | 4               | 6               | 8               |
| Psychosociaal welbevinden     | 0,5             | 2               | 4               | 6               | 8               |
| Mentaal functioneren          | 0,5             | 1               | 2               | 3               | 4               |

#### Niveau 1:

*Cliënt is voldoende zelfredzaam, ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg. Zonder ondersteuning is er echter een reëel risico op terugval. Van de aanbieder wordt verwacht dat hij cliënt 'in de gaten houdt' en dat de zelfredzaamheid niet afneemt(Waakvlam!)*

#### Niveau 2:

*Cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, zelf in staat activiteiten uit te voeren die vallen onder de activiteiten van de hoofdcategorie, maar cliënt, gebruikelijke hulp of mantelzorger heeft daarbij aansturing nodig(Geen overname taken!).*

#### Niveau 3:

*Cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, in staat om activiteiten uit te voeren die vallen onder de activiteiten van de hoofdcategorie, maar cliënt, gebruikelijke hulp of mantelzorger moet hierbij geholpen worden(gezamenlijk uitvoeren zonodig i.c.m. aansturing).*

#### Niveau 4:

*Cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, niet in staat om een groot aantal activiteiten uit te voeren die vallen onder de activiteiten van de hoofdcategorie. De activiteiten moeten worden overgenomen.*

#### Niveau 5:

*Cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, niet in staat om enige activiteiten uit te voeren die vallen onder de activiteiten van de hoofdcategorie. De activiteiten moeten worden overgenomen. Veelal cliënten die in aanmerking komen voor een Wlz-indicatie of Beschermd Wonen (BW) indicatie. Niveau 5 wordt incidenteel ingezet als overbruggingszorg tot opname in BW of Wlz-indicatie.*

| Omschrijving 2018 (was) | 2017    | Score |      | Tarief standaard / Zorgperiode |
|-------------------------|---------|-------|------|--------------------------------|
|                         |         |       |      |                                |
| Waakvlam                | cat. 4  | 0,5   | 2,0  | € 153,28                       |
| Licht                   | cat. 1a | 2,5   | 5,0  | € 306,60                       |
| Midden                  | cat. 1b | 5,5   | 9,0  | € 398,52                       |
| Midden-zwaar            | cat. 2a | 9,5   | 14,0 | € 715,40                       |
| Zwaar                   | cat. 2b | 14,5  | 19,0 | € 929,88                       |
| Extra-zwaar (*)         | cat. 3a | 19,5  | ∞    | € 1.410,13                     |
| Extra-zwaar NP (*)      | cat. 3b | 19,5  | ∞    | € 1.931,33                     |

(\*) Let op: De huidige indicaties 3a en 3b zullen tot het einde van hun looptijd worden bekostigd zoals in 2017  
NP: Niet aangeboren hersenletsel-Psychiatrie

**Toelichting:**

Cliënt heeft ondersteuning nodig om de zelfredzaamheid bij het sociaal en persoonlijk functioneren te behouden, te verbeteren of de achteruitgang af te vlakken. De ondersteuning kan bestaan uit het 'in de gaten houden', 'aansturen', 'helpen bij' of 'overnemen van' activiteiten die gerelateerd zijn aan sociaal en persoonlijk functioneren. De bovenstaande ondersteuningstreden bepalen de mate van ondersteuning, bij:

- ondersteuning **waakvlam**, ligt de nadruk op 'in de gaten houden van'. In de opdrachtverstrekking wordt aangegeven om welke activiteiten het gaat en of deze 'in de gaten', 'aangestuurd', 'helpen bij' of 'overgenomen' moeten worden.
- ondersteuning **licht**, ligt in de meeste gevallen de nadruk op 'het begeleiden van' eventueel in combinatie met 'in de gaten houden van'. In de opdrachtverstrekking wordt aangegeven om welke activiteiten het gaat en of deze 'in de gaten', 'aangestuurd', 'helpen bij' of 'overgenomen' moeten worden.
- ondersteuning **midden**, ligt de nadruk op 'begeleiden van' eventueel in combinatie met een eenvoudige vorm van 'helpen bij'. In de opdrachtverstrekking wordt aangegeven om welke activiteiten het gaat en of deze 'in de gaten', 'aangestuurd', 'helpen bij' of 'overgenomen' moeten worden.
- ondersteuning **midden-zwaar**, ligt de nadruk op 'helpen bij' in combinatie met 'begeleiden van'. In de opdrachtverstrekking wordt aangegeven om welke activiteiten het gaat en of deze 'in de gaten', 'aangestuurd', 'helpen bij' of 'overgenomen' moeten worden.
- ondersteuning **zwaar**, ligt de nadruk op 'helpen bij' in combinatie met 'overnemen van'. In de opdrachtverstrekking wordt aangegeven om welke activiteiten het gaat en of deze 'in de gaten', 'aangestuurd', 'helpen bij' of 'overgenomen' moeten worden.
- ondersteuning **extra zwaar**, ligt de nadruk op 'overnemen van'. In de opdrachtverstrekking wordt aangegeven om welke activiteiten het gaat en of deze 'in de gaten', 'aangestuurd', 'helpen bij' of 'overgenomen' moeten worden.

**Begeleiding groep(Bg)**

| Begeleiding groep | Punten<br>Niveau 1 |
|-------------------|--------------------|
| Plus basis        | 1                  |
| Plus intensief    | 1                  |
| Extra basis       | 1                  |
| Extra intensief   | 1                  |
|                   |                    |
| Frequentie / week | 1 – 12x            |

**Plus:**

Cliënten in deze begeleiding groep zijn nog wel sociaal actief, maar de algemene ontmoetingsvoorzieningen zijn voor hen niet de geschikte plekken. We denken hierbij aan cliënten die zich in het gewone sociale verkeer (nog) niet kunnen handhaven en hierbij deskundige begeleiding nodig hebben, zoals:

- Cliënten die (tijdelijk) moeilijk contacten maken en aansluiting vinden bij anderen om tal van redenen
- Cliënten die wel aansluiting met anderen maken maar vanwege het verlies van lichaamsfuncties (bijv. Afasie na een CVA)
- Cliënten met een beperkt netwerk bestaande uit familie, vrienden of burens dat cliënt ondersteunt en waarvoor overbelasting dreigt

Kenmerken van Plus: Een open karakter,  
Een laagdrempelig programma  
Deskundige begeleiding aanwezig waaronder professionals die met de problematiek van de cliënten kunnen omgaan, of er naar kunnen handelen  
Aandacht voor familie en mantelzorgers (lotgenotencontact en respijtzorg)

Binnen de begeleiding groep Plus is er onderscheid tussen basis en intensief:

**Begeleiding groep plus basis**

- Beperkt aantal begeleiders per groep nodig / Inzet van vrijwilligers is mogelijk

**Begeleiding groep plus intensief**

- Meer begeleiders per groep nodig / Gespecialiseerde begeleiding

**Extra:**

Cliënten in deze begeleiding groep hebben meer structuur en professionele begeleiding nodig dan de cliënten in begeleiding groep plus geen. Cliënten waarvan tijdelijk het initiatief tot contact of activiteit wordt overgenomen. Hieronder vallen:

Cliënten die zelf helemaal geen contacten (meer) met anderen aan kunnen gaan en/of die daarvoor op de dagelijkse hulp van professionals is aangewezen. De oorzaken meestal divers

Cliënten die zodanig gedesoriënteerd zijn in tijd en ruimte (met name bij dementie) dat zij intensieve ondersteuning nodig hebben.

Cliënten met een beperkt netwerk bestaande uit familie, vrienden of burens dat cliënt ondersteunt en waarvoor overbelasting dreigt

Kenmerken van Extra: Gestructureerd karakter met vaste dagdelen  
Vaste groep deelnemers en vaste begeleiders  
Deskundige begeleiding aanwezig, waaronder professionals die met de (onderliggende) problematiek van de cliënten kunnen omgaan, of er naar kunnen handelen  
De activiteiten worden afgestemd op de mogelijkheden van de doelgroep  
Aandacht voor familie en mantelzorgers (lotgenotencontact en respijtzorg).

**Begeleiding groep plus basis**

- Beperkte begeleiding per groep nodig / Inzet van vrijwilligers is mogelijk

**Begeleiding groep plus intensief**

- Meer begeleiding per groep nodig / Inzet gespecialiseerde begeleiding

| Begeleiding groep | Factor |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |
|-------------------|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| Plus basis        | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Plus intensief    | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Extra basis       | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Extra intensief   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |

|                  | Dagdeel<br>tarief |
|------------------|-------------------|
| Plus basis       | € 36,73           |
| Plus intensief   | € 42,86           |
| Extra basis      | € 52,87           |
| Extra intensief  | € 61,05           |
|                  | Etmaal<br>tarief  |
| Vervoer*         | € 8,42            |
| Rolstoelvervoer* | € 20,33           |

\* Vanaf 1 juli 2018 zal de gemeente de aanbieders de mogelijkheid bieden om het vervoer over te dragen aan de Wmo vervoerder.

### Persoonlijke verzorging(Pv)

|                         |                 |                 |
|-------------------------|-----------------|-----------------|
| Persoonlijke verzorging | Punten Niveau 1 | Punten Niveau 2 |
| Zich wassen             | 1               | 2               |
| Frequentie / week       | 1 – 7x          | 1 – 7x          |

|                   |          |          |
|-------------------|----------|----------|
|                   | Niveau 1 | Niveau 2 |
| Zich kleden       | 1        | 1,5      |
| Frequentie / week | 1 – 14x  | 1 – 14x  |

|                   |                 |                 |                 |                 |
|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                   | Punten Niveau 1 | Punten Niveau 2 | Punten Niveau 3 | Punten Niveau 4 |
| Medicatie innemen | 0,5             | 1               | 2               | 3               |
| Frequentie / week | 1 – 7x          | 1 – 7x          | 1 – 7x          | 1 – 7x          |

|                               |                 |                 |                 |                 |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|                               | Punten Niveau 1 | Punten Niveau 2 | Punten Niveau 3 | Punten Niveau 4 |
| Overige verzorgingstaken(Wmo) | 0,5             | 1               | 2               | 3               |
| Frequentie / week             | 1 – 7x          | 1 – 7x          | 1 – 7x          | 1 – 7x          |

#### Niveau 1 zich wassen:

*Cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, niet in staat zichzelf te wassen en dient hierin ondersteund te worden, dit betreft delen van het lichaam.*

#### Niveau 2 zich wassen:

*Cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, niet in staat zichzelf te wassen en dient hierin ondersteund te worden, dit betreft het hele lichaam.*

#### Niveau 1 zich kleden:

*Cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, niet in staat zichzelf aan- of uit te kleden en dient hierin ondersteund te worden, dit betreft deeltaken van het aan- en/of uitkleden.*

#### Niveau 2 zich kleden:

*Cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, niet in staat zichzelf aan- of uit te kleden en dient hierin ondersteund te worden, dit betreft de volledige uitvoering van het aan- en/of uitkleden.*

#### Niveau 1 – 4 medicatie innemen:

*Cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, niet zelfredzaam bij het innemen van medicatie en dient hierbij ondersteund te worden. De consulent inventariseert hoeveel tijd er per dag nodig is. Niveau 1 is incidenteel – niveau 4 is intensief.*

#### Niveau 1 – 4 overige verzorgingstaken onderdeel van de Wmo:

*Cliënt is ook met ondersteuning van gebruikelijke hulp of mantelzorg, niet zelfredzaam bij de “overige verzorgingstaken” (niet zijnde wassen, kleden of medicatie innemen) en dient hierbij ondersteund te worden. De consulent inventariseert hoeveel extra tijd er per dag nodig is. Niveau 1 is incidenteel – niveau 4 is intensief.*



|              | Score |      | Tarief standaard<br>Week |
|--------------|-------|------|--------------------------|
|              |       |      |                          |
| licht:       | 1,0   | 8,0  | € 44,60                  |
| licht-midden | 8,5   | 15,5 | € 84,29                  |
| midden       | 16,0  | 22,0 | € 129,79                 |
| midden-zwaar | 22,5  | 35,0 | € 206,50                 |
| zwaar        | 35,5  | 60,0 | € 342,08                 |
| extra-zwaar  | 60,5  | ∞    | € 549,92                 |

## IV Eisen aan personeel

Huishoudelijke ondersteuning niveau 1: huishoudelijke werkzaamheden

Functie-eisen in te zetten medewerkers:

Geen specifieke vooropleiding. Huishoudelijke kennis en kunde inclusief materiaalkennis zijn essentieel. Beheersing van de Nederlandse taal.

Huishoudelijke ondersteuning niveau 2: huishoudelijke werkzaamheden, aangevuld met de organisatie van het huishouden

Diploma helpende, kwalificatieniveau 2 (welzijn en zorg), OVDB-certificaat verzorgingshulp B of het diploma helpende OVDB (2 jaar) of gelijkwaardig niveau. Kennis en ervaring met huishoudelijke taken, basale kennis van ziektebeelden. Beheersing van de Nederlandse taal.

Begeleiding Individueel

De begeleiding wordt geleverd door professionals met een opleidingsniveau variërend van Mbo 3 tot en met Hbo (functiemix). Het zwaartepunt ligt bij een combinatie van Mbo- en Hbo opleidingsniveau.

Begeleiding Individueel Extra-zwaar NP

De begeleiding wordt geleverd door professionals met een opleidingsniveau variërend van Mbo 4 tot en met Hbo (functiemix). Het zwaartepunt ligt op Hbo opleidingsniveau.

Begeleiding Groep Basis

De begeleiding wordt geleverd door professionals met een opleidingsniveau variërend van Mbo 2 tot en met Hbo+ (functiemix). Het zwaartepunt ligt bij een inzet van een professional met Mbo opleidingsniveau, die werkt onder de supervisie van een professional met Hbo opleidingsniveau

Begeleiding Groep Intensief

De begeleiding wordt geleverd door professionals met een opleidingsniveau variërend van Mbo 2 tot en met Hbo (functiemix). Het zwaartepunt ligt bij een inzet van een professional met Hbo opleidingsniveau.

Persoonlijke verzorging

De persoonlijke verzorging wordt geleverd door professionals met een opleidingsniveau variërend van Mbo – vig / zv niveau 3, Mbo – vpk niveau 4, Hbo vpk niveau 5