

**Uitvoeringsovereenkomst  
Wmo Begeleiding en Kortdurend Verblijf 2024 e.v.  
MER/MLW**

tussen

gemeente [NAAM]

en

[AANBIEDER]

## ONDERGETEKENDEN

- De gemeente [NAAM], gevestigd [ADRES], [POSTCODE] te [PLAATSNAAM], in dezen op grond van artikel 171 lid 1 Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door burgemeester [NAAM];
- De gemeente [NAAM], gevestigd [ADRES], [POSTCODE] te [PLAATSNAAM], in dezen op grond van artikel 171 lid 1 Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door burgemeester [NAAM];
- De gemeente [NAAM], gevestigd [ADRES], [POSTCODE] te [PLAATSNAAM], in dezen op grond van artikel 171 lid 1 Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door burgemeester [NAAM];
- De gemeente [NAAM], gevestigd [ADRES], [POSTCODE] te [PLAATSNAAM], in dezen op grond van artikel 171 lid 1 Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door burgemeester [NAAM];
- De gemeente [NAAM], gevestigd [ADRES], [POSTCODE] te [PLAATSNAAM], in dezen op grond van artikel 171 lid 1 Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door burgemeester [NAAM];
- De gemeente [NAAM], gevestigd [ADRES], [POSTCODE] te [PLAATSNAAM], in dezen op grond van artikel 171 lid 1 Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door burgemeester [NAAM];

Bovengenoemde gemeenten hierna afzonderlijk en gezamenlijk te noemen “**Gemeente**”

en

[NAAM AANBIEDER], een [RECHTSVORM] kantoorhoudende aan [ADRES] te [PLAATSNAAM], ingeschreven bij de KvK onder nr. [NUMMER] voor deze Overeenkomst rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer/mevrouw [NAAM], [FUNCTIE], bevoegd op basis van de statuten deze te vertegenwoordigen (de **Aanbieder**).

Ondergetekenden hierna gezamenlijk ook te noemen **Partijen**.

### **Partijen overwegen bij het aangaan van deze Overeenkomst dat:**

- de Gemeente met Aanbieder een Basisovereenkomst heeft gesloten voor uitvoering van onderdelen van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo);
- de Gemeente binnen het gestelde in de Wmo voor haar Cliënten de continuïteit van voldoende, kwalitatief goede, doelmatige en doeltreffende Ondersteuning voorstaat binnen haar beleidsmatige en financiële kaders;
- transformatie en doorontwikkeling in de geest van de Wmo centraal staat, alsook de samenhang met en aansluiting bij de andere domeinen binnen het sociale domein;
- de Gemeente ten behoeve van het optimaliseren van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van haar burgers de focus legt op het sturen op resultaten op het niveau van de Cliënt;
- Partijen ernaar streven om gezamenlijk de uitvoering van de taken vanuit de Wmo pragmatisch, efficiënt en kostenbewust uit te voeren;
- de Gemeente in dit verband Uitvoeringsovereenkomsten sluit met verschillende Aanbieders;
- Partijen erkennen dat er onzekerheden bestaan in de doorontwikkeling van de transformatie waar in dit stadium nog niet op geanticipeerd kan worden en zeggen toe hierover met elkaar in dialoog te blijven.

## EN KOMEN HET VOLGENDE OVEREEN

### ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1: Definities en verwijzingen

- 1.1 Begrippen in deze Overeenkomst, die met een hoofdletter beginnen zijn definities en hebben de betekenis zoals opgenomen in dit artikel. Gedefinieerde begrippen hebben in enkelvoud en meervoud overeenkomstige betekenis.
- 1.2 De definities zoals vastgelegd in artikel 1.1.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna Wmo) en in de Basisovereenkomst Wmo Begeleiding en Kortdurend verblijf 2024 e.v. (hierna Basisovereenkomst) zijn onverkort van toepassing op deze Overeenkomst.
- 1.3 Aanvullend op het tweede lid kennen de volgende begrippen de volgende definitie:
  - **Controleverklaring:** een verklaring van een accountant over de uitslag van zijn onderzoek naar de productieverantwoording van de Aanbieder, conform het landelijke accountantsprotocol;
  - **Datalek:** toegang tot of vernietiging, wijziging of vrijkomen van persoonsgegevens bij een Aanbieder zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie of zonder dat dit wettelijk is toegestaan;
  - **Incident management:** het geheel van organisatorische maatregelen dat ervoor moet zorgen dat een Informatiebeveiligingsincident adequaat gedetecteerd, gemeld en behandeld wordt om daarmee de kans te minimaliseren of te voorkomen dat er als gevolg van het incident uitval van bedrijfsvoering, processen of (kans op) schade zal ontstaan;
  - **Informatiebeveiligingsincident:** een gebeurtenis die de bedrijfsvoering, de rechten en vrijheden van betrokken personen negatief kan beïnvloeden;
  - **Overeenkomst:** de Uitvoeringsovereenkomst Wmo begeleiding & kortdurend verblijf 2024 e.v.;
  - **Ondersteuning:** een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo 2015, zie **bijlage 2**;
  - **Verwerker:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die / dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt;
  - **Verwerkersovereenkomst:** een overeenkomst tussen de Gemeente en Aanbieder, indien Aanbieder optreedt als Verwerker, waarin wordt vastgelegd aan welke regels hij moet voldoen, uitgaande van actueel geldende wettelijke vereisten;
  - **Verwerkingsverantwoordelijke:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de Verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;
  - **Wachtlijst:** een overzicht van Cliënten waaraan door een Aanbieder de Ondersteuning niet binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van het Zorgtoewijzingsbericht kan worden geleverd en niet binnen vijftien (15) werkdagen is gestart;
  - **Wachttijd:** de duur waarbinnen de Aanbieder start met de levering van de Ondersteuning, na ontvangst van een Zorgtoewijzingsbericht;
  - **Werkafsprakenboek:** een dynamisch document, met daarin aanvullende afspraken op deze Overeenkomst, met betrekking tot de uitvoering, dat tussentijds gewijzigd kan worden (zie **bijlage 2**).
- 1.4 Verwijzingen in deze Overeenkomst zijn verwijzingen naar de artikelen en overwegingen van en bijlagen bij deze Overeenkomst, tenzij anders bepaald.
- 1.5 Verwijzingen naar artikelleden zijn steeds verwijzingen naar leden in hetzelfde artikel, tenzij anders is bepaald.

#### Artikel 2: Doel van de Overeenkomst

Deze Overeenkomst heeft tot doel de Ondersteuning middels levering in natura aan Cliënten van de Gemeente tot stand te brengen tegen vooraf vastgestelde (prijs- en kwaliteits-) criteria en resultaten, alsmede een constructieve werkrelatie tussen de Gemeente en de Aanbieder aan te gaan.

#### Artikel 3: Reikwijdte Overeenkomst

De in deze Overeenkomst bedoelde Ondersteuning is van toepassing op alle Cliënten die tijdens de duur van deze Overeenkomst Ondersteuning, zoals bedoeld in **bijlage 2**, ontvangen en beschikken over een geldige Beschikking en waar Aanbieder een Zorgtoewijzingsbericht voor heeft ontvangen.

#### **Artikel 4: Algemene voorwaarden**

- 4.1 Op deze Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Gemeente van toepassing, zoals in de Basisovereenkomst is opgenomen.
- 4.2 De Verordening maatschappelijke ondersteuning en de beleidsregels maatschappelijke ondersteuning van elke afzonderlijke gemeente maken integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst. De actuele versies van genoemde documenten zijn te vinden op [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl).
- 4.3 Op deze Overeenkomst zijn de (algemene) leveringsvoorwaarden van Aanbieder niet van toepassing.
- 4.4 De overeenkomst die Aanbieder sluit met de Cliënt voor het uitvoeren van de Ondersteuning, mag niet in strijd zijn met de Basisovereenkomst en deze Overeenkomst en alle bijbehorende bijlagen.
- 4.5 De bijlagen bij deze Overeenkomst maken onlosmakelijk deel uit van deze Overeenkomst.
- 4.6 In geval van strijdigheid van bepalingen in deze Overeenkomst of bijlage(n), geldt de volgende rangorde:
  - 1) de Basisovereenkomst Wmo begeleiding en kortdurend verblijf 2023 e.v. incl. bijlage(n);
  - 2) de addenda behorende bij deze Overeenkomst;
  - 3) deze Overeenkomst;
  - 4) de bijlage(n) bij deze Overeenkomst.
- 4.7 Verwijzingen in deze Overeenkomst naar landelijke wet- en regelgeving, (werk)afspraken, Verordening maatschappelijke ondersteuning en/of beleidsregels maatschappelijke ondersteuning dienen bij aanpassing of opvolging daarvan te worden gelezen conform deze aanpassing of opvolging.

#### **Artikel 5: Duur van de Overeenkomst**

- 5.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2024 en eindigt van rechtswege op 1 januari 2027, of zoveel eerder indien de Overeenkomst tussentijds wordt beëindigd conform artikel 7 van deze Overeenkomst.
- 5.2 Bij het eerder eindigen van de Basisovereenkomst tussen Partijen, eindigt deze Overeenkomst op dezelfde dag als de Basisovereenkomst.
- 5.3 De Gemeente dient uiterlijk twee (2) kalendermaanden voordat de Overeenkomst eindigt, een potentiële verlenging voor de duur van telkens maximaal twee (2) jaar, schriftelijk aan de Aanbieder voorgelegd hebben.

### **TOETREDING TOT DE OVEREENKOMST**

#### **Artikel 6: Toetreding nieuwe Aanbieder(s)**

- 6.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen alleen Aanbidders, met wie de Gemeente de Basisovereenkomst is aangegaan, zich aanmelden voor deze Overeenkomst.
- 6.2 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen nieuwe aanbidders zich van 1 oktober tot 1 december van betreffend jaar aanmelden bij de Gemeente, om toe te treden tot de Overeenkomst. De Gemeente toetst of de nieuwe aanbieder voldoet aan de eisen in de Overeenkomst. Als Gemeente besluit tot toelating, omdat de nieuwe aanbieder aan alle eisen voldoet, sluit de Gemeente een Overeenkomst met de nieuwe Aanbieder, inclusief alle bijbehorende bijlagen en andere gemaakte afspraken zoals eerder tussen Gemeente en Aanbidders overeengekomen.
- 6.3 De Overeenkomst met de nieuw toegelaten Aanbieder, treedt in werking per 1 januari van het opvolgend kalenderjaar na het besluit tot toetreding tot de Overeenkomst van betreffende aanbieder.
- 6.4 Gemeente kan van lid 2 en lid 3 afwijken, indien gedurende de looptijd van deze Overeenkomst de continuïteit van de Ondersteuning aan Cliënten in het geding is. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, wordt deze Overeenkomst tussentijds opengesteld tot toetreding door nieuwe aanbidders. De Gemeente toetst of de nieuwe aanbieder voldoet aan de gestelde eisen in deze Overeenkomst. Als Gemeente besluit tot toelating, omdat de nieuwe aanbieder aan alle eisen voldoet, sluit de Gemeente een Overeenkomst met de nieuwe Aanbieder, inclusief alle bijbehorende bijlagen en andere gemaakte afspraken zoals eerder tussen Gemeente en Aanbidders overeengekomen.
- 6.5 De Overeenkomst met de nieuw toegetreden Aanbieder, conform lid 4, treedt in werking per datum van ondertekening door Partijen van de Overeenkomst.
- 6.6 De Gemeente communiceert de toetreding van de nieuwe Aanbieder met de Aanbidders.

### **OPZEGGEN**

## Artikel 7: Opzeggen van deze Overeenkomst

- 7.1 Aanbieder kan deze Overeenkomst met de Gemeente tussentijds per aangetekende brief opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minstens één (1) kalendermaand. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door Gemeente is ontvangen. Deze Overeenkomst eindigt niet eerder dan nadat de in lid 3 opgenomen procedure succesvol is afgerond.
- 7.2 Gemeente kan deze Overeenkomst met een Aanbieder tussentijds per aangetekende brief gemotiveerd opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minstens één (1) kalendermaand. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door Aanbieder is ontvangen. Gemeente zet de Overeenkomst voort met overige Aanbieders, tenzij de Gemeente de Overeenkomst opzegt met alle Aanbieders tegelijk, waarna de Overeenkomst voor Partijen eindigt.
- 7.3 Als Partijen gebruik maken van de mogelijkheid tot opzegging is de Aanbieder verplicht om per direct in overleg te treden met de Gemeente en de resterende Aanbieders over de (mogelijke) overdracht van verplichtingen, zoals de Ondersteuning aan Cliënten, voortvloeiende uit deze Overeenkomst. De Aanbieder verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overdracht van verplichtingen en waarborgt hierbij de continuïteit van de nodige Ondersteuning aan Cliënten tot de overdracht heeft plaatsgevonden. Deze Overeenkomst met Aanbieder eindigt niet eerder dan nadat de overdracht heeft plaatsgevonden.
- 7.4 Aanbieder kan de kosten die voortvloeien uit een opzegging, niet verhalen op de Gemeente. De Gemeente is geen schadevergoeding of vergoeding van enige andere kosten verschuldigd aan Aanbieder.

## ONDERSTEUNING & KWALITEIT

### Artikel 8: Toegang

Het toegangsproces tot de Ondersteuning waaronder de start, het (tijdelijk) beëindigen, het wisselen van Aanbieder en de minimale vereiste documentatie wordt verder beschreven in het Werkafsprakenboek dat onderdeel uitmaakt van deze Overeenkomst.

### Artikel 9: Acceptatieplicht

- 9.1 Op de Aanbieder rust een acceptatieplicht van Cliënten, waarvoor Aanbieder een Zorgtoewijzingsbericht heeft ontvangen, voor één (1) of meerdere producten en percelen waar Aanbieder zich voor heeft ingeschreven.
- 9.2 Indien de Aanbieder van oordeel is dat hij de Ondersteuning conform het ontvangen Zorgtoewijzingsbericht niet kan leveren, deelt hij dat onverwijld en beargumenteerd mede aan de Gemeente.
- 9.3 De Gemeente beoordeelt de mededeling van de Aanbieder en verleent al dan niet een ontheffing van de acceptatieplicht.

### Artikel 10: Omvang ondersteuning

- 10.1 Aanbieder levert geen Ondersteuning buiten hetgeen waarvoor afspraken zijn gemaakt conform de **bijlagen 1** tot en met **bijlage 4**.
- 10.2 Partijen komen overeen bij de uitvoering van de Ondersteuning te handelen zoals in **bijlage 2** bij deze Overeenkomst is beschreven.

### Artikel 11: Innovatie

Gemeente biedt Aanbieder ruimte voor innovaties. Indien de gecontracteerde Ondersteuning niet voldoet om de innovatie uit te kunnen voeren, neemt Aanbieder contact op met de Gemeente om gezamenlijk te zoeken naar de ruimte en mogelijkheden voor de innovatie(s).

### Artikel 12: Collectieve arbeidsovereenkomst (cao)

Aanbieder volgt steeds de meest recente cao die voor zijn/haar sector van toepassing is.

### **Artikel 13: Ondersteuner**

- 13.1 Aanbieders zetten voor de Ondersteuning ondersteuners in die:
- voldoen aan de in **bijlage 2** per product gestelde eisen aan de ondersteuners;
  - zijn gekwalificeerd in omgang met de doelgroep en signaleren van veranderingen die invloed hebben op de zelfredzaamheid;
  - voldoen aan de competenties voor maatschappelijke ondersteuning in de branche Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening.
- 13.2 Door de Aanbieder ingezette ondersteuners, kunnen zich als zodanig legitimeren.

### **Artikel 14: Garantie**

Aanbieder garandeert dat deze de Ondersteuning uitvoert in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, en de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven, zoals die worden gehanteerd in de sector(en) waartoe Aanbieder behoort.

### **Artikel 15: Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

- 15.1 Aanbieder houdt zich aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (hierna meldcode) en werkt volgens uitgangspunten van de regiovisie 'Geweld hoort nergens thuis'.
- 15.2 Aanbieder heeft het werken volgens de meldcode geïmplementeerd in de organisatie en het kwaliteitssysteem;
- Aanbieder stelt één (1) of meerdere aandacht functionaris(sen) Huiselijk Geweld/Kindermishandeling aan binnen de eigen organisatie;
  - Aanbieder heeft bij het daadwerkelijk organiseren van hulp, na het doorlopen van de meldcode, nadrukkelijk aandacht voor de regiovisie 'Geweld hoort nergens thuis' én voor de gefaseerde ketenzorg. Het uitgangspunt hierbij is, eerst samenwerken aan veiligheid, dan samenwerking door risico gestuurde hulp en ondersteuning;
  - Aanbieder registreert het doorlopen van de meldcode én daaruit voortvloeiende acties/melding(en) in het kwaliteitssysteem;
  - Aanbieder draagt zorg voor voldoende scholing aan medewerkers binnen de organisatie in het kader van de meldcode en neemt dit (structureel) op in het opleidingsplan.

## **CONTINUÏTEIT**

### **Artikel 16: Continuïteit Ondersteuning en contactpersoon**

- 16.1 Aanbieder spant zich in om de continuïteit van de Ondersteuning voor de duur van deze Overeenkomst te garanderen.
- 16.2 Aanbieder kent de Cliënt een vaste ondersteuner toe, die ook als contactpersoon fungeert voor de Cliënt.
- 16.3 Aanbieder organiseert in overleg met de Cliënt adequate vervanging in het geval van ziekte en/of vakantie van de vaste ondersteuner.
- 16.4 Aanbieder wijst Cliënt op de eventuele (aangepaste) voortzetting van de Ondersteuning, ongeacht de eigen verantwoordelijkheid van de Cliënt voor het bewaken van de inhoud en looptijd van de Beschikking. De verantwoordelijkheid voor het tijdig (minimaal acht (8) weken voor het verlopen van de Beschikking) aanvragen van een nieuwe Beschikking ligt te allen tijde bij de Cliënt of diens wettelijk vertegenwoordiger.

### **Artikel 17: Overdracht laatste fase Jeugdwet**

Aanbieder draagt, samen met de jeugdhulpaanbieder, zorg voor een warme overdracht van een jeugdige die de leeftijd van achttien (18) jaar bereikt, nadat de Aanbieder een Zorgtoewijzingsbericht heeft ontvangen om de nodige Ondersteuning aan Cliënt te leveren.

### **Artikel 18: Wachtlijsten/Wachttijden**

- 18.1 Aanbieder spant zich tot het uiterste in om Wachtlijsten te voorkomen.
- 18.2 Indien Aanbieder de benodigde Ondersteuning niet binnen tien (10) werkdagen na ontvangst Zorgtoewijzingsbericht kan leveren aan Cliënt, meldt de Aanbieder dit onverwijld aan de Gemeente.

- 18.3 De Gemeente kan Cliënt in het geval dat de Ondersteuning aan Cliënt niet binnen vijftien (15) werkdagen is gestart nadat de Aanbieder het Zorgtoewijzingsbericht heeft ontvangen, (tijdelijk) doorverwijzen naar een andere passende Aanbieder.
- 18.4 Gemeente kan, indien aanleiding is op basis van lid 2 en lid 3, Aanbieder verzoeken per kwartaal inzicht en toelichting te geven op de Wachttijden en Wachtlijsten aan de Gemeente. Aanbieder levert de opgevraagde informatie binnen tien (10) werkdagen, na het verzoek daartoe aan bij de Gemeente, tenzij anders overeengekomen.

#### **Artikel 19: Cliëntenstop**

- 19.1 Gemeente kan een cliëntenstop in het kader van Wachtlijsten toepassen, indien Aanbieder de Wachtlijn niet binnen een redelijke termijn, in overleg te bepalen tussen Aanbieder en Gemeente, weet terug te dringen. De cliëntenstop wordt opgeheven op het moment dat de Aanbieder aan kan tonen dat er geen Wachtlijn meer is voor de levering van de Ondersteuning.
- 19.2 Gemeente kan een cliëntenstop toepassen, indien Aanbieder niet meer voldoet aan de Overeenkomst. De cliëntenstop wordt opgeheven op het moment dat de Aanbieder aan kan tonen dat hij weer voldoet aan de eisen in de Overeenkomst.

### **TARIEVEN EN RESULTATEN**

#### **Artikel 20: Tarieven**

- 20.1 Gemeente betaalt de Aanbieder voor de levering van de nodige Ondersteuning aan een Cliënt, conform het Zorgtoewijzingsbericht, voor het leveren van de Ondersteuning om het vooraf overeengekomen resultaat te behalen, een bedrag conform de eenheidstarieven in **bijlage 1**.
- 20.2 Aanbieder dient de resultaten (zie **bijlage 2**) te behalen, binnen het daarvoor afgegeven aantal eenheden, conform het toegekende Zorgtoewijzingsbericht.

#### **Artikel 21: Indexering**

- 21.1 De onafgeronde tarieven van de verschillende vormen van Ondersteuning en vervoersproducten worden gedurende de looptijd of een verlengingsperiode van deze Overeenkomst jaarlijks geïndexeerd. Dit gebeurt op basis van 90% van de OVA-index en 10% van de prijsindexcijfer materiele kosten die jaarlijks in september worden gepubliceerd door de Nederlandse zorgautoriteit (Nza).
- 21.2 De eerste indexatie vindt plaats per 1 januari 2025.
- 21.3 De indexering wordt uiterlijk in oktober voorafgaand aan het betreffend jaar gecommuniceerd naar Aanbieder.
- 21.4 Gemeente verrekent het verschil tussen de gehanteerde index en de definitieve index bij de eerstvolgende indexatie.
- 21.5 Aanbieder die niet akkoord gaat met de indexering van de tarieven, dient deze Overeenkomst conform artikel 7.1 op te zeggen.

#### **Artikel 22: Overgangsrecht**

- 22.1 Aanbieder die vóór 1 januari 2024 een Zorgtoewijzingsbericht heeft ontvangen van de Gemeente tot levering van een vorm van individuele begeleiding, groepsbegeleiding of kortdurend verblijf aan een Cliënt, blijft de ondersteuning conform betreffend Zorgtoewijzingsbericht en ondersteuningsplan aan Cliënt leveren tot ten hoogste twee (2) jaar na inwerkingtreding van deze Overeenkomst of zoveel eerder als er een herbeoordeling plaatsvindt.
- 22.2 Aanbieder ontvangt voor de levering van de Ondersteuning zoals in lid 1 beschreven, een betaling conform de in 2023 verlengde Basis- en Uitvoeringsovereenkomst Wmo nieuwe taken.
- 22.3 Dit artikel komt uiterlijk per 1 januari 2026 te vervallen.

### **ADMINISTRATIE**

#### **Artikel 23: Declaratie**

De vereisten aan de declaratie en het declaratieproces is uitgewerkt in het Werkafsprakenboek Wmo begeleiding en kortdurend verblijf 2024 e.v. (**bijlage 2**), dat onderdeel uitmaakt van deze Overeenkomst.



#### **Artikel 24: Eigen bijdrage CAK**

De vereisten aan de eigen bijdrage die Cliënten dienen te betalen is uitgewerkt in het Werkafsprakenboek Wmo begeleiding en kortdurend verblijf 2024 e.v. (**bijlage 2**), dat onderdeel uitmaakt van deze Overeenkomst.

#### **Artikel 25: Administratie**

- 25.1 De Aanbieder is zelf archiefzorgdrager en beheerder.
- 25.2 Aanbieder hanteert bij het beheer van (digitaal) archiefmateriaal in dossiers de uitgangspunten van de Archiefwet 1995.
- 25.3 Vernietiging, ontoegankelijk maken, vervanging, vervreemding en overdracht van dossiers door de Aanbieder geschiedt in samenspraak met de Gemeente.
- 25.4 Bij beëindiging van deze Overeenkomst draagt de Aanbieder, na toestemming van de Cliënt, zorg voor de overdracht van lopende dossiers, in goede, geordende en toegankelijke staat, aan de Aanbieder die door de Gemeente wordt aangewezen.

### **INFORMATIEVOORZIENING**

#### **Artikel 26: Informatieverstrekking**

- 26.1 Gemeente kan tussentijds informatie bij de Aanbieder opvragen met betrekking tot de uitvoering van deze Overeenkomst, conform artikel 7 van de Basisovereenkomst.
- 26.2 Partijen verschaffen elkaar onverwijld de informatie, waarvan zij in alle redelijkheid kunnen weten dat deze gevolgen kan hebben voor de uitvoering van deze Overeenkomst.
- 26.3 Partijen gaan met de informatie die zij over en weer aanleveren vertrouwelijk om.
- 26.4 Aanbieder stelt de Gemeente de nodige informatie ter beschikking (o.a. naam, vestigingsplaats en vestigingen, AGB-code, contactgegevens, doelgroepen, activiteiten, beschikbaarheid en overige noodzakelijke informatie). De Gemeente is gerechtigd om deze gegevens te publiceren in/op alle publicatiemiddelen die zij hanteert in de communicatie met Cliënten, zodat Cliënten een keuze kunnen maken uit alle gecontracteerde Aanbieders voor de levering van de Ondersteuning.
- 26.5 Aanbieder kan de kosten die voortvloeien uit het opvragen van informatie met betrekking tot deze Overeenkomst, niet verhalen op de Gemeente.

#### **Artikel 27: VECOZO**

- 27.1 Aanbieder maakt gebruik van Veilige Communicatie in de Zorg (VECOZO) voor het uitwisselen van geautomatiseerde standaardberichten voor de Ondersteuning. Aanbieder maakt gebruik van de beschikbare standaardberichten voor onder andere Zorgtoewijzingsbericht, verleende Ondersteuning en declaraties. Aanbieder houdt zich aan de (laatste versie van de) iWmo-standaarden. De eventueel benodigde licenties en/of rechten om te kunnen voldoen aan de hiervoor gestelde eisen, de aanschaf en onderhoud ervan zijn voor eigen rekening en risico van de Aanbieder.
- 27.2 Partijen houden zich aan de volledigheid van de inhoud van de berichten en de gestelde termijnen van het berichtenverkeer.

#### **Artikel 28: E-mailverkeer**

Aanbieder maakt altijd gebruik van beveiligd e-mailverkeer. Indien nodig wordt het gebruikt als alternatief indien het berichtenverkeer via VECOZO onverhoopt niet lukt en/of niet toereikend is.

#### **Artikel 29: Informatiebeveiliging en datalekken**

- 29.1 Aanbieder voldoet volledig aan de geldende privacywetgeving.
- 29.2 Aanbieder handelt bij een Datalek conform de actueel geldende privacywetgeving. Aanbieder brengt de desbetreffende gemeente(n) zonder onredelijke vertraging op de hoogte van het Datalek.

#### **Artikel 30: Verwerkersovereenkomst**

Aanbieder accepteert dat, als hij optreedt als Verwerker van persoonsgegevens waarvoor de Gemeente Verwerkingsverantwoordelijke is, er een Verwerkersovereenkomst wordt afgesloten in het kader van artikel 28 van de AVG, waarin onder andere is vastgelegd het doel, de middelen en welke passende technische en organisatorische maatregelen de Gemeente en Aanbieder dienen te treffen, zodat bescherming van de rechten van betrokkenen zijn gewaarborgd.



### Artikel 31: Continuïteit bedrijfsvoering, kwaliteit en veiligheid

Aanbieder informeert de Gemeente onverwijld indien de continuïteit van de bedrijfsvoering of de continuïteit, kwaliteit en/of veiligheid van de Ondersteuning in gevaar is. De Aanbieder informeert de Gemeente onverwijld indien surseance van betaling en/of faillissement is aangevraagd.

## VERANTWOORDING & INSPECTIES

### Artikel 32: Contractmanagement

- 32.1 Partijen plannen zo vaak zij dit nodig achten, gesprekken in ten behoeve van contractmanagement.
- 32.2 Partijen conformeren zich aan de escalatieladder Wmo begeleiding & Kortdurend Verblijf 2024 e.v., zoals opgenomen in **bijlage 3**.

### Artikel 33: Dwangsom

- 33.1 Aanbieder die tekortschiet in de nakoming van enige verbintenis uit deze Overeenkomst en/of de bijlagen, is een direct opeisbare dwangsom van € 2.500,00 per gebeurtenis, met een maximum van € 25.000,00 per kalenderjaar, aan Gemeente verschuldigd, onverminderd eventuele rechten op vergoeding van geleden schade, na daartoe in gebreke te zijn gesteld door Gemeente. Dit laat onverlet de mogelijkheid van Gemeente om deze Overeenkomst tussentijds op te zeggen conform artikel 7.2.
- 33.2 Samenhangende gebeurtenissen, als bedoeld in het eerste lid, worden aangemerkt als één (1) gebeurtenis.
- 33.3 Gemeente is gerechtigd de dwangsom te verrekenen met alle toekomstige betalingen die Gemeente verplicht is te betalen aan Aanbieder op grond van deze Overeenkomst en de bijlagen.
- 33.4 Gemeente bepaalt met inachtneming van hetgeen is vastgelegd in de escalatieladder Wmo begeleiding & Kortdurend Verblijf 2024 e.v. (**bijlage 3**), de hoogte van de dwangsom als bedoeld in lid 1.

### Artikel 34: Jaarverantwoording

- 34.1 Aanbieder levert vóór 1 maart van het volgend jaar een specifiek per gemeente opgestelde productieverantwoording.
- 34.2 Aanbidders met een omzet, die voortvloeit uit deze overeenkomst, groter dan € 50.000,- per jaar per gemeente, leveren vóór 1 april van het volgend jaar een specifiek per gemeente opgestelde verantwoording met bijbehorende Controleverklaring van het voorgaande jaar, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties. Aanbidders met een omzet, die voortvloeit uit deze Overeenkomst, kleiner dan € 50.000,- leveren vóór 1 april van het volgend jaar een specifiek per gemeente opgestelde bestuursverklaring van het voorgaande jaar.
- 34.3 Gemeente voorziet Aanbidders van een verplicht door haar te hanteren format, ter aanlevering van de verantwoording zoals dat is bepaald in lid 1 en 2, conform het landelijk accountantsprotocol.
- 34.4 Gemeenten sluiten voor de jaarverantwoording, waar mogelijk, aan bij de landelijke protocollen.
- 34.5 Aanbieder kan de kosten die voortvloeien uit de naleving van het bepaalde in de leden 1 en 2 en eventuele reviews op verzoek van de gemeentelijke accountant, niet verhalen op de Gemeente en dient deze zelf te bekostigen.

### Artikel 35: Extern onderzoek

- 35.1 Gemeente heeft het recht om een extern (accountants-)onderzoek in te stellen als zij beschikt over een daartoe aanleiding gevend signaal, zowel financieel als rechtmatig, rond Aanbieder.
- 35.2 Gemeente informeert eerst de Aanbieder over de constatering van het signaal. Aanbieder heeft vervolgens de mogelijkheid binnen tien (10) kalenderdagen na schriftelijke melding van het signaal door Gemeente te reageren en aan te tonen dat het signaal onjuist is of niet (langer) relevant is.
- 35.3 Na afloop van de termijn, zoals bedoeld in het tweede lid, is Gemeente gerechtigd het extern (accountants-)onderzoek in te stellen zoals bedoeld is in het eerste lid.
- 35.4 Blijkt uit een extern (accountants-)onderzoek dat het signaal rond Aanbieder klopt of in een ongewenste situatie verkeert, dan krijgt Aanbieder tien (10) kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het extern (accountants-)onderzoek op de bevindingen te reageren. Na deze reactie van Aanbieder kan Gemeente besluiten de zaak te beschouwen als afgedaan, of over te gaan tot de inwerkintreding van de escalatieladder (**bijlage 3**).

### Artikel 36: Calamiteitenprotocol

Aanbieder hanteert het calamiteitenprotocol van de Gemeente als zich Calamiteiten voordoen. De laatste versie van het calamiteitenprotocol is te vinden op de website van de Gemeente.

### Artikel 37: Inspecties en meldingen

- 37.1 Aanbieder werkt onvoorwaardelijk mee met inspecties door bij of krachtens de Wet aangewezen inspectieorganen en/of gemeentelijk toezichthouders en geeft opvolging aan aanbevelingen die uit deze inspecties voortkomen.
- 37.2 Aanbieder doet bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1 Wmo 2015, onverwijld schriftelijk/digitaal melding na:
  - a. iedere Calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
  - b. geweld bij de verstrekking van een voorziening.

### Artikel 38: Klachtenregeling

- 38.1 Aanbieder beschikt over een regeling voor de afhandeling van klachten van Cliënten.
- 38.2 Gemeente ziet toe op de naleving van deze eis, door de eis periodiek te agenderen tijdens de gesprekken met Aanbieder ten behoeve van contractmanagement.

### Artikel 39: Verantwoording

- 39.1 Aanbieder informeert de Gemeente jaarlijks over het aantal klachten, met de daarbij behorende analyse over de aard van de klachten, de trends en de verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de Ondersteuning.
- 39.2 Aanbieder informeert de Gemeente direct indien deze een klacht ontvangt vanuit Cliënt over de Gemeente, zodat Gemeente dit correct af kan handelen, of klachten waar Aanbieder en Cliënt er niet gezamenlijk uitkomen om als intermediair te kunnen fungeren.
- 39.3 Aanbieder voegt de informatie zoals bedoeld is in de leden 1 en 2 toe aan de jaarverantwoording als bedoeld in artikel 34.

### Artikel 40: Monitoring

- 40.1 Gemeente monitort Aanbieder op de kritieke prestatie indicatoren (hierna KPI's) die opgenomen zijn in **bijlage 4**.
- 40.2 Gemeente kan de KPI's die beschreven zijn in **bijlage 4**, in overleg met de Aanbieders, conform artikel 16 uit de Basisovereenkomst, wijzigen, schrappen of aanvullen met nieuwe KPI's.
- 40.3 Gemeente maakt voor de monitoring van de Aanbieder gebruik van verschillende bronnen en kan de nodige informatie opvragen bij Aanbieder. Aanbieder levert de opgevraagde informatie, conform artikel 26, binnen tien (10) werkdagen aan bij de Gemeente, tenzij anders overeengekomen.
- 40.4 Gemeente kan de gegevens die voortvloeien uit de monitoring van de KPI's gebruiken tijdens de gesprekken met betrekking tot contractmanagement.
- 40.5 Bij het niet voldoen aan het gestelde in de KPI's, maakt de Gemeente gebruik van de escalatieladder Wmo begeleiding & Kortdurend Verblijf 2024 e.v. (zie **bijlage 3**).

### Artikel 41: Resultaten evaluatie

Gemeente en Aanbieder kunnen zo vaak als nodig is een evaluatiemoment organiseren omtrent de te behalen resultaten met Cliënt.

## OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 42: Onderaanneming

Aanbieder kan gebruik maken van onderaannemers, conform hetgeen is bepaald in artikel 23 van de Basisovereenkomst.

#### **Artikel 43: Medezeggenschap**

- 43.1 Aanbieder beschikt over een regeling voor de medezeggenschap van Cliënten over voorgenomen besluiten van de Aanbieder welke voor de Cliënten van belang zijn, conform de dan geldende lokale Verordening Maatschappelijke ondersteuning.
- 43.2 Gemeente ziet toe op de naleving van deze eis, door de eis periodiek te agenderen tijdens de gesprekken met Aanbieder ten behoeve van contractmanagement.

#### **Artikel 44: Belangenverstrengeling**

- 44.1 Aanbieder neemt geen positie in, binnen de leefomgeving van de Cliënt, waardoor er een afhankelijkheidsrelatie tussen Cliënt en Aanbieder ontstaat. Aanbieder is een onafhankelijke partij, die de nodige Ondersteuning levert aan Cliënt. Aanbieder handelt niet namens Cliënt bij het indienen en behandelen van eventuele bezwaar- en beroepschriften voor wat betreft besluiten gebaseerd op de Wmo.
- 44.2 De Gemeente kan, indien Aanbieder niet conform lid 1 handelt, betreffende Cliënt overdragen aan een andere Aanbieder.
- 44.3 Aanbieder werkt mee aan de overdracht van Cliënt aan een andere Aanbieder, indien de Gemeente conform lid 2 de Cliënt overdraagt aan een andere Aanbieder.

#### **Artikel 45: Informatie voor Cliënt op de websites van Gemeente**

De Aanbieder heeft de mogelijkheid om op de websites [www.sociaaldomeinmlo.nl](http://www.sociaaldomeinmlo.nl) en/of [www.sociaaldomeinmlw.nl](http://www.sociaaldomeinmlw.nl) hun dienstverlening en doelgroepen te promoten. Deze website(s) word(t)(en) geraadpleegd door klantmanagers en inwoners.

#### **Artikel 46: Verbod op acquisitie**

Het is aan de Gemeente om te onderzoeken of de inwoner een ondersteuningsvraag heeft en voor welke Ondersteuning inwoner in aanmerking komt (zie Werkafsprakenboek). Aanbieder wekt daarom geen enkele verwachting bij en/of doet geen toezeggingen aan een inwoner met betrekking tot het verkrijgen van een Beschikking vanuit de Gemeente, voor de Ondersteuning die de Aanbieder aan de inwoner zou kunnen leveren.

#### **Artikel 47: Onvoorziene omstandigheden**

Bij onvoorziene omstandigheden geldt hetgeen is opgenomen in artikel 28 in de Basisovereenkomst.

#### **Artikel 48: Wijzigingen**

- 48.1 Wijzigingen met betrekking tot deze Overeenkomst worden, conform artikel 16 en artikel 17 van de Basisovereenkomst ingebracht, besproken en afgehandeld.
- 48.2 Gemeente kan voor eenvoudig wijzigingen in deze Overeenkomst voortvloeiend uit lid 1, een addendum opstellen om de wijziging vast te leggen en voor te leggen ter ondertekening aan de Aanbieder.
- 48.3 Aanbieder die niet akkoord gaat met de addenda, dient de Overeenkomst conform artikel 7.1 op te zeggen.
- 48.4 Gemeente behoudt zich het recht om de Overeenkomst op te zeggen conform artikel 7.2, indien zich een situatie conform lid 3 voordoet en Aanbieder niet over gaat tot opzeggen van de Overeenkomst.
- 48.5 Bij wijzigingen van deze Overeenkomst, voortvloeiend uit lid 1, die een nieuwe Overeenkomst noodzakelijk maken, beëindigt de Gemeente deze Overeenkomst conform artikel 7.2.

#### **Artikel 49: Toepasselijk recht en geschillen**

- 49.1 Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 49.2 Partijen committeren zich aan het direct en gezamenlijk oplossen van conflicten en geschillen binnen de kaders van de Overeenkomst en bovenliggende Basisovereenkomst. Alvorens een zaak aan de rechter voor te leggen, besluiten Partijen tot een bemiddelingspoging. Wanneer deze niet slaagt, staat een gang naar de bevoegde rechter, binnen het rechtsgebied van de rechtbank Limburg, open.
- 49.3 Aanbieder kan de kosten die voortvloeien uit lid 2 niet verhalen op de Gemeente. De Gemeente is geen schadevergoeding of vergoeding van enige andere kosten verschuldigd aan Aanbieder.

## Artikel 50: Slotbepalingen

- 50.1 Kennisgevingen die Partijen op grond van deze Overeenkomst aan elkaar doen, vinden schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen, e-mails, toezeggingen of afspraken die betrekking hebben op deze Overeenkomst, hebben geen rechtskracht, tenzij deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd door de Partij aan wie deze zijn gericht.
- 50.2 Nietigheid of vernietigbaarheid van een gedeelte van deze Overeenkomst betekent niet dat deze gehele Overeenkomst nietig of vernietigbaar is. Partijen verplichten zich alsdan deze Overeenkomst zodanig aan te passen dat aan de aard en strekking van deze Overeenkomst wordt voldaan.

### ALDUS OVEREENGEKOMEN

Gemeente [NAAM]

[NAAM AANBIEDER]

\_\_\_\_\_  
De gemeente vertegenwoordigd door  
[NAAM]  
[FUNCTIE]  
Datum: [DATUM]

\_\_\_\_\_  
[FUNCTIE]  
Datum: [DATUM]

CONCEPT

**Bijlage 1: Tarievenlijst Wmo begeleiding & kortdurend verblijf 2024 e.v.**

[NADER TOE TE VOEGEN]

CONCEPT

## Bijlage 2: Werkafsprakenboek Wmo begeleiding en kortdurend verblijf 2024 e.v.

Het actuele en bij deze Overeenkomst van toepassing zijnde werkafsprakenboek Wmo begeleiding en kortdurend verblijf 2024 e.v. wordt gepubliceerd op de websites [www.sociaaldomeinmw.nl](http://www.sociaaldomeinmw.nl) en [www.sociaaldomeinmlo.nl](http://www.sociaaldomeinmlo.nl).

CONCEPT



Bijlage 3: Escalatieladder Wmo begeleiding & Kortdurend Verblijf 2024 e.v.

[SEPARAAT]

CONCEPT

**Bijlage 4: KPI's**

[NADER TOE TE VOEGEN]

CONCEPT

# Werkafsprakenboek

voor aanbieders

Wmo Begeleiding, Kortdurend Verblijf

MER/MLW



gemeente roerdalen



## Wijzigingen in werkafsprakenboek

Overzicht wijzigingen ten opzichte van de eerste versie:

Datum	Wijziging

## Inhoud

Wijzigingen in werkafsprakenboek.....	2
Inhoud .....	3
1. Inleiding .....	4
2. Informatie inkoop Wmo begeleiding en kortdurend verblijf .....	5
3. Contactgegevens gemeenten .....	6
4. Begrippenlijst .....	7
5. Toegang tot Wmo-ondersteuning MLW/MER .....	8
5.1 Toegangsproces Wmo .....	8
5.2 Handelswijze bij aflopende indicatie .....	12
5.3 Handelswijze wijziging situatie .....	12
5.4 Handelswijze bij overlijden .....	12
5.5 Handelswijze bij verhuizing .....	13
5.6 Tijdelijke stopzetting / doorlopend abonnementstarief .....	13
5.7 Handelswijze bij no show .....	13
5.8 Vervoer .....	13
6. Sturen op resultaten .....	15
6.1 Evaluaties .....	15
6.2 Afstemming tussen aanbieders .....	15
7. Overgang 18-/18+ .....	16
8. Berichtenverkeer .....	17
8.1 Proces van berichtenverkeer .....	17
9. Melden calamiteiten en geweldsincidenten .....	20
9.1 Meldplicht .....	20
9.2 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling .....	21

## 1. Inleiding

Dit werkafsprakenboek is van toepassing voor 6 Midden-Limburgse gemeenten die vallen onder Midden-Limburg West (gemeenten Leudal, Nederweert en Weert) en de MER-gemeenten (Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen). De gemeente Roermond valt hier dus niet onder.

Op 1 januari 2024 zijn overeenkomsten afgesloten met verschillende aanbieders voor begeleiding en kortdurend verblijf in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (verder: Wmo). Dit werkafsprakenboek geeft een overzicht van de praktische afspraken die horen bij de Uitvoeringsovereenkomst "Wmo Begeleiding en Kortdurend Verblijf 2024 e.v. MER/MLW" (hierna te noemen uitvoeringsovereenkomst).

Het werkafsprakenboek is een dynamisch document dat door de ervaringen in de praktijk aangepast kan worden. Correcties en kleine wijzigingen worden meegenomen in periodieke bijstellingen, waarvan de aanbieders in kennis worden gesteld. Bij substantiële wijzigingen zal gebruik worden gemaakt van de route via de overlegtafels. Waar nodig zal in dit document verwezen worden naar afzonderlijk beschikbare documentatie, zodat op specifieke onderdelen altijd gebruik wordt gemaakt van de meest actuele versie. In elk geval zijn de beleidsplannen, beleidskaders en beleidsregels van de afzonderlijke gemeenten van toepassing.

Wanneer in voorkomende gevallen deze werkafspraken niet voorzien in een oplossing dan treedt de aanbieder in contact met de contactpersoon van de desbetreffende gemeente om voor de desbetreffende casus met elkaar de te volgen route af te stemmen.

De samenwerkende gemeenten zijn eigenaar van dit document. Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend en de samenwerkende gemeenten zijn op geen enkele wijze gezamenlijk, dan wel afzonderlijk, aansprakelijk voor enigerlei (vervolg)schade na hantering van bepalingen genoemd in dit document. In alle gevallen is het bepaalde in de Uitvoeringsovereenkomst leidend.



## 2. Informatie inkoop Wmo begeleiding en kortdurend verblijf

Tot nadere berichtgeving wordt algemene informatie over (de inkoop van) Wmo begeleiding en kortdurend verblijf gedeeld op de webpagina's [www.sociaaldomeinmlo.nl](http://www.sociaaldomeinmlo.nl) en [www.sociaaldomeinmlw.nl](http://www.sociaaldomeinmlw.nl). Hier is ook informatie over de Overlegtafels Wmo te vinden.

Belangrijke mededelingen, wijzigingen in werkafspraken of anderszins die van invloed zijn op de uitvoering van de Uitvoeringsovereenkomst(en) of werkafspraken, worden bekend gemaakt via het platform 'Source to Contract'.

### 3. Contactgegevens gemeenten

Voor vragen/opmerkingen over contractmanagement:

[contractmanagement@sociaaldomeinmlo.nl](mailto:contractmanagement@sociaaldomeinmlo.nl)

Voor vragen/ opmerkingen over het inkoopproces:

[inkoop@sociaaldomeinmlo.nl](mailto:inkoop@sociaaldomeinmlo.nl)

[inkoop3d@midden-limburg.nu](mailto:inkoop3d@midden-limburg.nu)

Voor vragen/opmerkingen over Wmo-declaratie en iWmo-berichtenverkeer:

Servicecentrum MER: [Financien.WMO.SD@servicecentrum-mer.nl](mailto:Financien.WMO.SD@servicecentrum-mer.nl)

Weert: [wmofacturen@weert.nl](mailto:wmofacturen@weert.nl)

Leudal: [wmoloket@leudal.nl](mailto:wmoloket@leudal.nl)

Nederweert: [sociaaldomein@nederweert.nl](mailto:sociaaldomein@nederweert.nl)

Voor vragen/opmerkingen over individuele casussen:

Zie contactgegevens van de behandelend medewerker. In andere gevallen bel met het algemene nummer van de betreffende gemeente en vraag naar de betreffende medewerker.

Servicecentrum MER: (0475) 25 59 56

Gemeente Leudal: (0475) 85 90 00

Gemeente Nederweert: (0495) 677 111

Gemeente Weert: (0495) 575 000

## 4. Begrippenlijst

- Beschikking: een besluit als bedoeld in artikel 1:3 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- Heronderzoek/evaluatie: (periodiek) onderzoek door de gemeente om vast te stellen of er aanleiding is om de beslissing tot toekenning van een maatwerkvoorziening te heroverwegen of te evalueren of de ondersteuning voldoet.
- Herindicatie: De gemeente stelt vast voor welke termijn iemand een maatwerkvoorziening krijgt. Bij een herindicatie moet opnieuw onderzoek gedaan worden naar (onder meer) de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van cliënt, voor er een nieuwe indicatie kan worden afgegeven, of de ondersteuning wordt beëindigd.
- MLW: Midden-Limburg West (gemeenten Leudal, Nederweert en Weert);
- MER: gemeenten Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen
- Persoonlijk plan (figuur 1): Wettelijk gezien kan een cliënt een persoonlijk plan indienen (artikel 2.3.2 lid 4 Wmo 2015). Hierin beschrijft de cliënt welke maatschappelijke ondersteuning volgens hem in zijn geval de beste oplossing is.
- Wmo consulent: in dit document wordt het woord Wmo consulent gebruikt echter zijn er in elke gemeente andere benamingen voor de Wmo consulent (bijvoorbeeld regisseur, klantmanager, klantadviseur) voor de eenduidigheid in dit document is gekozen voor Wmo consulent.

## 5. Toegang tot Wmo-ondersteuning MLW/MER

De toegang voor Wmo-ondersteuning is op lokaal niveau door de gemeenten geregeld en kan qua inkleuring en werkwijze per gemeente verschillen. In hoofdlijnen zijn de processen echter gelijk. In elke gemeente kunnen de eigen inwoners ondersteuning op maat aanvragen. Dat kan bij de lokale Wmo consulenten.

### 5.1 Toegangsproces Wmo

Het algemene toegangsproces binnen de Wmo ziet er als volgt uit:



Figuur 1

#### 1. Melding

De cliënt meldt zich met een hulpvraag bij de gemeente. Na ontvangst van de melding door de gemeente, is het streven dat de gemeente binnen vijf (5) werkdagen een afspraak maakt met de cliënt voor een gesprek met de Wmo consulent van de gemeente.

#### 2. Onderzoek

De Wmo consulent stelt tijdens het gesprek met de cliënt de ondersteuningsbehoefte vast door middel van een onderzoek, waarbij ook de mogelijkheden van de cliënt zelf en de mogelijkheden van het eigen netwerk worden beoordeeld. Dit gesprek wordt gevoerd vanuit het gedachtegoed van [positieve](#)

[gezondheid](#) en wanneer dat meerwaarde heeft wordt ook de methodiek van positieve gezondheid toegepast (spinnenweb).

De toegang tot de ondersteuning ligt bij de gemeente. De gemeente voert een gesprek en bepaalt samen met de inwoner welke doelen behaald worden. Om zo objectief mogelijk de ondersteuningsvraag te kunnen onderzoeken maakt de aanbieder geen deel uit van het(keukentafel)gesprek, tenzij de cliënt niet in staat is om met behulp van het eigen netwerk of clientondersteuning, het gesprek op een goede wijze zelfstandig te voeren.

De Wmo consulenten van de gemeenten stellen de indicatie voor de cliënt vast. Het indiceren van begeleiding vraagt om een professionele afweging, op basis van veel elementen, met als doel ondersteuning op maat voor de cliënt. Het 'Normenkader Begeleiding' dat is ontwikkeld door bureau HHM en Factum Advies helpt de Wmo consulent hierbij. De professionele afweging van de Wmo consulent wordt met behulp van het normenkader (nog meer) transparant en eenduidig gemaakt. Het normenkader is te vinden op de webpagina's [www.sociaaldomeinmlo.nl](http://www.sociaaldomeinmlo.nl) en [www.sociaaldomeinmlw.nl](http://www.sociaaldomeinmlw.nl).

Er kan door de Wmo consulent afstemming plaatsvinden met de beoogde aanbieder, zonder de uitwisseling van specifieke persoonsgegevens. Tijdens deze afstemming wordt bijvoorbeeld besproken of de ondersteuningsbehoefte van de cliënt inhoudelijk past bij de expertise van de aanbieder.

De uitkomsten uit het onderzoek worden door de Wmo consulent in een onderzoeksverslag vastgelegd. Het onderzoeksverslag maakt ook deel uit van de beschikking (zie onderdeel 4).

### **3. Aanvraag**

Een door de cliënt ondertekend onderzoeksverslag dient (indien van toepassing) als aanvraag voor een maatwerkvoorziening. Binnen 2 weken na ontvangst van de aanvraag moet de gemeente een beschikking afgeven (artikel 2.3.5 lid 2 Wmo 2015).

### **4. Beschikken op de aanvraag**

Na de aanvraag ontvangt de cliënt een beschikking voor een maatwerkvoorziening. In de beschikking wordt in ieder geval vermeld:

- De omvang van de ondersteuning
- Duur van de indicatie

De beschikking is het recht van de cliënt op bepaalde ondersteuning, en niet het recht van een aanbieder om voor de gestelde periode de ondersteuning te leveren.

### **5. Zorgtoewijzingsbericht**

De keuze voor een aanbieder is bij het versturen van het zorgtoewijzingsbericht bekend. De gemeente meldt de cliënt daarna aan bij deze aanbieder. Via iWmo-bericht 301 wordt door de gemeente de opdracht aan de aanbieder gemeld. In het zorgtoewijzingsbericht vermeldt de gemeente:

- De productcodes (zie tabel 1);
  - Bij BGI: de beschikte minuten per week
  - Bij BGG: de beschikte dagdelen per week
  - Bij vervoer: de beschikte eenheden vervoer per week
  - Bij KDV: de beschikte etmalen per week
- De looptijd van het zorgtoewijzingsbericht;
- Commentaarveld/toelichting;
  - De resultaatcodes (zie tabel 2)
  - Eventuele relevante informatie
  - Of de cliënt van een andere aanbieder begeleiding in het kader van de Wmo ontvangt.
  - De contactgegevens van de eventuele contactpersoon

Het onderzoeksverslag en de beschikking zijn bij de cliënt aanwezig. De aanbieder kan deze documenten desgewenst bij de cliënt opvragen. Deze worden in verband met privacy niet door de gemeente aan de aanbieder verstrekt.

Product	Perceel 1	Perceel 2	Perceel 3	Perceel 4
Individuele begeleiding lichamelijke handicap	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>
Individuele begeleiding psychogeriatrische aandoening of beperking	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>
Individuele begeleiding somatische aandoening of beperking	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>
Individuele begeleiding verstandelijke handicap	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>
Individuele begeleiding psychische stoornis	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>
Begeleiding in groepsverband lichamelijke handicap	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>
Begeleiding in groepsverband psychogeriatrische aandoening of beperking	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>
Begeleiding in groepsverband somatische aandoening of beperking	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>
Begeleiding in groepsverband verstandelijke handicap	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>
Begeleiding in groepsverband psychische stoornis	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>	<i>productcode X</i>
Vervoer regulier	<i>productcode X</i>			
Vervoer rolstoel	<i>productcode X</i>			
<b>Perceel 5 Kortdurend verblijf</b>				
Lichamelijke handicap	<i>productcode X</i>			
Psychogeriatrische aandoening of beperking	<i>productcode X</i>			
Somatische aandoening of beperking	<i>productcode X</i>			
Verstandelijke handicap	<i>productcode X</i>			
Psychische stoornis	<i>productcode X</i>			

Tabel 1: Productcodes



## Verwachte resultaten op cliëntniveau na ondersteuning met een maatwerkvoorziening

### Resultaatcode

#### Het vermogen om zelfstandig te leven

1.1	Cliënt kan zelfstandig wonen
1.2	Cliënt kan randvoorwaarden regelen om zelfstandig te wonen
1.3	Cliënt kan voorzien in primaire levensbehoeften
1.4	Cliënt kan zelfstandig een huishouden voeren
1.5	Cliënt kan zijn financiële situatie op orde brengen
1.6	Cliënt kan zijn financiële situatie stabiel houden
1.7	Cliënt kan de administratie bijhouden
1.8	Cliënt kan iets kopen/betalen
1.9	Cliënt kan gezond leven en hier ook naar handelen
1.10	Cliënt heeft zicht op zijn lichamelijke/medische toestand en kan omgaan met zijn/haar chronisch medische aandoening
1.11	Cliënt heeft controle over zijn /haar lichamelijke/medische/psychische toestand
1.12	Cliënt kan zichzelf verzorgen

#### Het deelnemen aan het maatschappelijk leven

2.1	Cliënt heeft een voor zichzelf gewenst/voldoende sociaal netwerk
2.2	Cliënt kan sociale contacten onderhouden
2.3	Cliënt kan zichzelf verplaatsen/vervoeren
2.4	Cliënt kan sociale vaardigheden toepassen
2.5	Cliënt kan deelnemen aan georganiseerde activiteiten
2.6	Cliënt kan gesprekken voeren met instanties

#### Het hebben van dagstructuur

3.1	Cliënt heeft een regelmatige dagstructuur en dagritme
3.2	Cliënt kan een (week)planning maken
3.3	Cliënt heeft een zinvolle dagbesteding

#### Het voeren van regie (in combinatie met andere subresultaten)

4.1	Cliënt heeft en houdt eigen regie en autonomie
4.2	Cliënt herkent problemen en kan hierop reageren
4.3	Cliënt kan vaardigheden toepassen
4.4	Cliënt kan besluiten nemen en de gevolgen daarvan wegen
4.5	Cliënt kan initiatief nemen
4.6	Cliënt kan zich aan regels en afspraken houden

#### Het ontlasten van de mantelzorg

5.1	Mantelzorg is in staat mantelzorg vol te houden
5.2	Het voorkomen van klachten ten gevolge van overbelasting

Tabel 2

## 6. Start ondersteuning

De aanbieder start met de levering van de ondersteuning binnen **10 werkdagen** na ontvangst van het iWmo-bericht 301 (zorgtoewijzingsbericht). De aanbieder start niet met levering voordat een iWmo-bericht 301 bericht is ontvangen. De aanbieder stuurt een iWmo-bericht 305 (Start zorg), zodra aanbieder daadwerkelijk start met het leveren van de ondersteuning. De intake maakt geen onderdeel uit van de ondersteuning en is dus nooit het start zorg moment. Kan de aanbieder na 15 werkdagen toch niet starten met de ondersteuning dan wordt dit gemeld bij de Wmo consulent.

## 7. Aanleveren ondersteuningsplan (perceel 1 t/m 3)

De aanbieder levert binnen 6 weken na start van de ondersteuning een ondersteuningsplan aan bij de gemeente, waarin de aanbieder toelicht:

- op welke manier de door de gemeente gestelde te behalen resultaten bereikt gaan worden en welke tijdsplanning daarbij gehanteerd wordt;
- of er prioritering is aangebracht in de te behalen resultaten.

Het ondersteuningsplan wordt door middel van beveiligde mail aan de gemeente toegezonden.

De aanbieder kan zich bij het opstellen van het ondersteuningsplan baseren op zijn eigen interne zorgplan voor de cliënt. Het ondersteuningsplan is vormvrij en samen met de cliënt opgesteld.

## 8. Nazorg door gemeenten (6 weken na start)

De cliënt wordt na 6 weken gebeld door de Wmo consulent en gevraagd of hij/zij tevreden is met de start van de ondersteuning of voorziening. Nazorg moet niet verward worden met evaluatiemomenten.

### 5.2 Handelswijze bij aflopende indicatie

De gemeente informeert cliënten dat de indicatie afloopt. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van een vervolgingindicatie als zijn/haar indicatie voor de maatwerkvoorziening begeleiding afloopt en er na de einddatum nog ondersteuning nodig is.

Het is mogelijk dat de aanbieder een melding voor vervolgingindicatie van de maatwerkvoorziening namens de cliënt doet.

Op initiatief van de gemeente kan de situatie geëvalueerd worden, waaruit een nieuwe indicatie (=herindicatie) kan volgen. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij een evaluatie waaruit een gewijzigde persoonlijke situatie blijkt.

De wettelijke maximale doorlooptijd voor gemeenten van het moment van melding (zes (6) weken) tot het afgeven van een eventuele indicatie (twee (2) weken) is in totaal 8 weken. De cliënt dient dus rekening te houden met een doorlooptijd van acht (8) weken, bij de aanvraag van een vervolgingindicatie.

### 5.3 Handelswijze wijziging situatie

Als de persoonlijke situatie is gewijzigd en hierdoor minder of meer ondersteuning noodzakelijk is, dient de cliënt zelf tijdig een wijziging aan te vragen. De aanbieder kan hierin voor de cliënt een signalerende rol vervullen. Dit speelt bijvoorbeeld ook bij cliënten waarvan het perceel niet passend blijkt te zijn en er van perceel gewisseld moet worden.

Op initiatief van de gemeente, cliënt of aanbieder kan de gewijzigde situatie onderzocht worden, waaruit een nieuwe indicatie (= herindicatie) kan volgen.

### 5.4 Handelswijze bij overlijden

De aanbieder meldt het overlijden van een cliënt direct aan de toegang van de gemeente door middel van het iWmo-bericht 307 **met als reden overlijden** (zie hoofdstuk 8.1). Als ontvangstbevestiging stuurt de gemeente een iWmo-bericht 308. Vanaf het moment van overlijden kan er geen declarabele ondersteuning meer geleverd worden.

## 5.5 Handelswijze bij verhuizing

Gemeenten zijn alleen verantwoordelijk voor het bieden van een maatwerkvoorziening begeleiding aan inwoners die in hun eigen gemeente staan ingeschreven. Bij verhuizing meldt de aanbieder de verhuizing van een cliënt direct aan de toegang van de latende gemeente.

Bij verhuizing buiten de gemeente wordt de maatwerkvoorziening stopgezet per datum verhuizing.

Voor de beëindiging wordt het iWmo-bericht 307 gebruikt.

De cliënt zal bij de gemeente waar hij naartoe verhuist zelf melding moeten maken van zijn hulpvraag waaruit een nieuwe aanvraag voor een maatwerkvoorziening kan voortkomen.

Ook bij een stabiele situatie en een verhuizing binnen een van de samenwerkende gemeenten (MLW/MER) wordt onderzoek gedaan. De situatie van de cliënt is immers gewijzigd.

## 5.6 Tijdelijke stopzetting / doorlopend abonnementstarief

Als cliënten tijdelijk geen ondersteuning ontvangen (bijvoorbeeld bij vakantie, opname in een ziekenhuis, of detentie) wordt de inning van het abonnementstarief (de eigen bijdrage) niet stopgezet.

In uitzonderlijke gevallen, én wanneer de cliënt twee (2) kalendermaanden of langer geen ondersteuning kan afnemen, kan de cliënt de ondersteuning (tijdelijk) stopzetten. Het abonnementstarief loopt dan vanaf de derde kalendermaand niet meer door.

De aanbieder dient de gemeente op de hoogte te stellen zodra de cliënt minstens 2 kalendermaanden geen ondersteuning afneemt. Hiervoor gebruikt de aanbieder het iWmo-bericht 307 **met als reden "levering is tijdelijk beëindigd"**. De aanbieder stuurt een iWmo-bericht 305 (Start zorg), zodra aanbieder weer start met het leveren van de ondersteuning.

## 5.7 Handelswijze bij no show

No show betekent dat cliënten, zonder afmelding, niet op hun afspraak verschijnen (of niet thuis zijn). Gemeenten verwachten dat aanbieders zelf de nodige maatregelen treffen om het no show zo veel mogelijk te beperken. Een maatregel is bijvoorbeeld het sturen van een herinnering (per post, sms, e-mail of Whatsapp), al dan niet opgevolgd door telefonisch contact. Als er toch sprake is van no show dient er achteraf (telefonisch) contact te worden opgenomen met cliënt om de reden van no show te achterhalen. Wanneer de no show het behalen van de resultaten belemmert, wordt de gemeente door aanbieder hierover geïnformeerd. Indien dit het geval is, kan de aanbieder samen met de gemeente een gesprek hierover aangaan met client.

## 5.8 Vervoer

De doelgroep voor het product vervoer zijn volwassenen met een toewijzing voor begeleiding groep met een grondslag somatische aandoening of beperking, psychogeriatrische aandoening of beperking, lichamelijke handicap of verstandelijke handicap. De aanbieders die begeleiding groep voor deze doelgroep leveren, zijn ook verantwoordelijk voor het organiseren van het vervoer als de cliënt niet op eigen kracht of anderszins van en naar de begeleidingslocatie kan komen.

Cliënten met de grondslag psychische stoornis behoren niet tot de doelgroep voor het product vervoer. Ze zijn over het algemeen in staat om zelfstandig naar de begeleidingslocatie te reizen. Aanbieders van BGG voor cliënten met de grondslag psychische stoornis zijn daarom niet verplicht om het vervoer te leveren. Hen wordt wel de mogelijkheid geboden zich in te schrijven voor het leveren van vervoer.

Gemeenten streven in de indicatiestelling naar het toekennen van hele dagen voor begeleiding groep en een passende locatie in de nabijheid van de cliënt. Bij een toewijzing die bestaat uit meerdere dagdelen, worden deze indien voor de cliënt noodzakelijk verdeeld over de week (bijvoorbeeld twee dagdelen worden verdeeld over maandag en woensdag en dus niet op één dag ingezet). Wanneer er

(in uitzonderingsgevallen) voor een cliënt één dagdeel per dag is geïndiceerd, moet de aanbieder voor deze cliënt het vervoer organiseren.

### **5.9 Tussentijdse beëindiging van de ondersteuning door aanbieder**

Aanbieder kan, in overleg met de gemeente, de ondersteuning tussentijds beëindigen, indien er sprake is van zwaarwegende redenen, zoals:

- a. een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt;
- b. een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
- c. hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren;
- d. het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door cliënt, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de aanbieder.

Aanbieder meldt de voorgenomen beëindiging **met redenen**, schriftelijk bij de gemeente binnen één week na het laatste contact met de cliënt.

### **5.10 Wisseling ondersteuner en aanbieder**

Aanbieder biedt Cliënten de mogelijkheid om bij ontevredenheid over de toegewezen ondersteuner, binnen een termijn van vier (4) weken een andere ondersteuner toegewezen te krijgen. Deze mogelijkheid kan de aanbieder alleen onthouden als de redenen voor cliënt om te vragen om een andere ondersteuner onredelijk worden geacht. Komen aanbieder en Cliënt binnen vier (4) weken niet tot overeenstemming dan treedt de Gemeente op als mediator.

Cliënt heeft de mogelijkheid om van aanbieder of combinatie van aanbieders te wisselen. In dat geval geldt dat cliënt, aanbieder of combinatie van aanbieders en gemeente in overleg een passende opzegtermijn overeenkomen. De coördinatie bij wisselen van aanbieder of combinatie van aanbieders ligt bij de Gemeente.

## 6. Sturen op resultaten

Begeleiding onder de Wmo 2015 is altijd gericht op het ondersteunen en verbeteren van zelfredzaamheid en participatie. Het ondersteunen en verbeteren van zelfredzaamheid en participatie is leidend, niet de inzet van de uren en dagdelen. De begeleiding richt zich op ontwikkeling of behoud (stabiliteit) van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt, om op die manier het zelfstandig leven en het deelnemen aan maatschappelijke verkeer met zoveel mogelijk eigen regie mogelijk te maken. In bepaalde gevallen kan de ondersteuning zich ook richten op gecontroleerde achteruitgang. De inzet van de ondersteuning moet dus in alle gevallen leiden tot een op cliëntniveau meetbaar resultaat.

### 6.1 Evaluaties

Vanaf het moment waarop de gewenste ondersteuning is ingezet zal deze periodiek geëvalueerd worden. De bevindingen worden door de gemeente vastgelegd. Hoe de evaluatie plaatsvindt is afhankelijk van de casus en ter beoordeling van de Wmo consulent. De aanbieder levert op verzoek van de Wmo consulent voor ieder evaluatiemoment per cliënt een schriftelijke rapportage binnen 10 werkdagen. Aan het eind van de indicatie vindt altijd een evaluatie plaats, behalve bij perceel 4 en 5. De wijze waarop dit plaatsvindt is ook ter beoordeling van de Wmo consulent.

- **Perceel 1 Volwassenen met lichte/matige problematiek gericht op ontwikkeling;**  
De maximale indicatieduur in dit perceel is twee jaar. Er vindt minimaal één tussentijdse evaluatie plaats en een eindevaluatie. Bij een indicatieduur van minder dan één jaar, is het ter beoordeling aan de Wmo consulent of er een tussentijdse evaluatie dient plaats te vinden.
- **Perceel 2 Volwassenen met matige/zware problematiek gericht op ontwikkeling;**  
De maximale indicatieduur in dit perceel is twee jaar. Er vinden minimaal twee tussentijdse evaluaties plaats en een eindevaluatie. Bij een indicatieduur van minder dan één jaar, is het ter beoordeling aan de Wmo consulent of er een tussentijdse evaluatie dient plaats te vinden.
- **Perceel 3 Volwassenen gericht op behoud;**  
De maximale indicatieduur in dit perceel is één tot vijf jaar. Naar beoordeling van de Wmo consulent vinden er evaluaties plaats, afgestemd op het traject en de looptijd van de indicaties. Een eindevaluatie vindt altijd plaats.
- **Perceel 4 Ouderen gericht op gecontroleerde achteruitgang;**  
De maximale indicatieduur in dit perceel is één tot vijf jaar. Naar beoordeling van de Wmo consulent vinden er evaluaties plaats, afgestemd op het traject en de looptijd van de indicaties. Een eindevaluatie vindt in principe niet plaats, tenzij de Wmo consulent beoordeelt dat dit wel zinvol is (bv. overstap naar andere aanbieder, of de eigen keuze van cliënt om de ondersteuning te stoppen).

Tijdens alle evaluaties, zowel tussentijdse- als eindevaluaties, wordt onderzocht of de ingezette ondersteuning daadwerkelijk leidt of heeft geleid tot de beoogde resultaten op cliëntniveau. Regelmatig evalueren levert een meer continu beeld van de cliënt op, waarin ook kan worden gevolgd in welke mate sprake is van verbetering of juist niet. Dit is ook van belang om tijdig op of af te kunnen schalen. Deze informatie vormt dan ook de basis voor de dialoog met aanbieders om daadwerkelijk samen vorm te geven aan het transformatieproces op de lange termijn.

### 6.2 Afstemming tussen aanbieders

Indien er aan een cliënt ondersteuning wordt geboden in het kader van Wmo begeleiding door meerdere aanbieders, stemmen deze aanbieders – omwille van het behalen van resultaten bij de cliënt - regelmatig onderling met elkaar af. Voor de eerste afstemming is de aanbieder die door de gemeente in het zorgtoewijzingsbericht melding heeft ontvangen dat er ook een andere aanbieder actief is voor deze cliënt verantwoordelijk voor het contact opnemen met die aanbieder. Dit wordt vooraf met client besproken.

## 7. Overgang 18-/18+

Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en/of een gecertificeerde instelling (GI) neemt, met de bevoegdheden die volgen uit de Jeugdwet, contact op met de een Wmo-consulent van de gemeente op het moment dat client 17,5 jaar oud wordt. Hierna wordt de cliënt in het cliëntvolgsysteem van de Wmo opgenomen. Vervolgens worden door de Wmo consulent al de eerste contacten gelegd met de hulpverlening en wordt informatie ingewonnen over de domeinen en blijft de regisseur betrokken. Dit wordt vastgelegd in een rapportage. Zo is inzichtelijk wat er al is besproken en wat de eventuele actiepunten zijn. De desbetreffende Wmo consulent blijft de jeugdige volgen voor in ieder geval de duur van een half jaar (dus tot aan zijn/haar 18de jaar).

Een aantal weken vóór de 18de verjaardag van de jeugdige wordt er ambtshalve een melding opgeboekt. Zo kan tijdig bekeken worden of een indicatie in het kader van de Wmo begeleiding noodzakelijk is en hoe deze indicatie eruit moet komen te zien.

Aanbieder draagt er in de laatste fase van de dienstverlening zorg voor om afspraken te maken met het CJG en/of een GI over nazorg of eventuele vervolghulp en bereidt de jeugdige daar op voor. Dit geldt ook voor een jeugdige die na het bereiken van de leeftijd van 18 jaar, de overgang maakt naar de Wmo.



## 8. Berichtenverkeer

Gemeenten en aanbieders kunnen geautomatiseerd en beveiligd digitale gegevens naar elkaar sturen. Gemeenten gebruiken daarvoor het Gemeentelijk Gegevensknooppunt - GGK. Dit knooppunt is aangesloten op een landelijke infrastructuur. Zorgaanbieders zijn daarop aangesloten met het knooppunt van VECOZO. Gegevens die een gemeente aan een zorgaanbieder stuurt, gaan via het GGK naar het knooppunt van VECOZO en komen dan automatisch aan bij de zorgaanbieder.

Zorgaanbieders kunnen via dezelfde weg, gegevens delen met gemeenten. Voor toelichting over de werking van het berichtenverkeer verwijzen wij u naar <https://www.istandaarden.nl>.

Voor het uitwisselen van klantgegevens en klantinformatie tussen gemeenten en aanbieders en vice versa buiten het iWmo-berichtenverkeer om, is het verplicht om beveiligde e-mail te gebruiken. De volgende soorten iWmo-berichten kunnen door de **gemeente** worden gestuurd:

- iWmo301 (toewijzing ondersteuning)
- iWmo306 (retourbericht aanvang ondersteuning) - 3 werkdagen na ontvangst 305
- iWmo308 (retourbericht einde ondersteuning) - 3 werkdagen na ontvangst 307
- iWmo325 (declaratie-antwoord) - 10 werkdagen na ontvangst 323

De volgende soorten iWmo-berichten kunnen door de **aanbieder** worden gestuurd:

- iWmo302 (retourbericht toewijzing ondersteuning) - 3 werkdagen na ontvangst 301
- iWmo305 (aanvang ondersteuning) - 5 werkdagen na daadwerkelijke start ondersteuning
- iWmo307 (einde ondersteuning) - 5 werkdagen na daadwerkelijke beëindiging ondersteuning
- iWmo323 (declaratie)

Hieronder zijn de processtappen beschreven zoals die in het lokale berichtenverkeer rondom levering en declaratie van Wmo-voorzieningen worden gehanteerd:

### **Het toewijzingsbericht iWmo301 - iWmo302-bericht**

Indien het eerder geschetste toegangsproces heeft geleid tot een indicatie voor één of meerdere producten, wordt door de gemeente aan de aanbieder van keuze een iWmo301-bericht (toewijzing ondersteuning) verzonden. Vervolgens dient de aanbieder binnen 3 werkdagen een iWmo302-bericht (retourbericht toewijzing ondersteuning) te sturen.

### **Start ondersteuning iWmo305 - iWmo306**

Dit bericht stuurt de aanbieder zodra de ondersteuning is gestart. Als ontvangstbevestiging stuurt de gemeente binnen 3 werkdagen een iWmo306 bericht. Het is van belang om het iWmo305-bericht te sturen omdat de gemeente hiermee de wachtlijsten bij aanbieders in beeld brengt. Tevens is dit noodzakelijk voor de start van het abonnementstarief (CAK).

### **Stop zorg en ondersteuning iWmo307 - iWmo308**

- Het iWmo307-bericht wordt door de aanbieder binnen 5 werkdagen verzonden (nadat duidelijk is dat de ondersteuning gestopt is).

- Het iWmo307-bericht bevat de datum van de daadwerkelijk laatst geleverde geïndiceerde ondersteuning.
- Per toegewezen product dient een stop-bericht verstuurd te worden.
- **Voor de gemeente is de reden van beëindiging van de ondersteuning essentiële informatie.** In het iWmo307-bericht geeft de aanbieder altijd de reden van beëindiging aan. **Let op:** dit geldt ook wanneer de dienstverlening volgens plan en/of op de einddatum van de toewijzing beëindigd wordt:

Code	Omschrijving	Gebeurtenis
02	Overlijden	Bij overlijden van de cliënt.
19	Levering volgens plan beëindigd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de indicatie is beëindigd én de resultaten zijn behaald.</li> <li>• Als de indicatie wordt beëindigd omdat de beoogde resultaten voortijdig zijn behaald.</li> </ul>
20	Levering is tijdelijk beëindigd	Aanbieder vermeldt in het 307 bericht bij een tijdelijke stop zorg altijd de reden "levering is tijdelijk beëindigd". Als sprake is van een tijdelijke stop van de zorg en deze wordt op enig moment hervat binnen de geldigheidsduur van de indicatie, dan geeft de aanbieder dit middels een 305 bericht door aan de gemeente. De aanbieder moet een bericht van tijdelijke stop zorg naar de gemeente sturen als de zorginzet voor de duur van 2 kalendermaanden of meer is/wordt gestopt. Gemeente gebruikt dit bericht om richting het CAK aan te geven dat de zorg tijdelijk is gestopt. Indien er verder geen andere zorginzet vanuit de Wmo is geleverd hoeft de klant over deze kalendermaand geen abonnementsstarief te betalen.
21	Levering is eenzijdig door cliënt beëindigd	De cliënt zelf vraagt de ondersteuning te beëindigen.
22	Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd	Na overleg met de gemeente wordt de ondersteuning beëindigd.
23	Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd	In overeenstemming met de cliënt en de aanbieder is de ondersteuning zonder doelrealisatie voortijdig beëindigd.
31	Verhuizing naar een andere gemeente	Verhuizing naar een andere gemeente.
36	Geïnitieerd door gemeente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien de gemeente de toewijzing intrekt.</li> <li>• Indien cliënt een indicatie Beschermd Wonen ontvangt.</li> </ul>
37	In verband met wijzigingsverzoek	Indien een toewijzing wordt ingetrokken in verband een wijziging, zoals wanneer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De huidige indicatie stopt vanwege een wijziging in de ondersteuning, zoals meer of minder uren begeleiding.</li> <li>• Deze code wordt ook gebruikt als er een verlenging van een indicatie noodzakelijk is, omdat de resultaten niet behaald zijn binnen de afgesproken periode.</li> </ul>
38	Overstap naar andere aanbieder	Indien de cliënt overstapt naar een andere aanbieder.

39	Uitstroom naar ander domein	Indien de cliënt ondersteuning gaat ontvangen vanuit een ander domein zoals Wiz en Zvw.
----	-----------------------------	---

- Als ontvangstbevestiging stuurt de gemeente binnen 3 werkdagen een iWmo308-bericht.

### **Declaratie iWmo323/325**

Aanbieders die willen declareren moeten gebruik maken van dit bericht. Hiervoor gelden de volgende regels:

- Aanbieder declareert alleen de ondersteuning die hij heeft geleverd op basis van een ontvangen Zorgtoewijzingsbericht en waarvoor hij een StartZorg-bericht heeft verzonden. Zonder geldig Zorgtoewijzingsbericht, kan niet gedeclareerd worden bij de gemeente.
- Aanbieder declareert niet meer eenheden dan in het Zorgtoewijzingsbericht is gecommuniceerd en niet meer dan daadwerkelijk geleverde eenheden.
- Aanbieder zal de declaratie voor de laatste dag van de volgende maand na afloop van de maand waar de declaratie betrekking op heeft toezenden, door gebruik te maken van de berichtenstandaard gegevensknooppunt/VECOZO.
- De gemeente kan een declaratieregel afkeuren (via het retourbericht). Er dient dan een correctie plaats te vinden door een nieuwe gecorrigeerde declaratieregel te sturen.
- Declaraties die worden ingediend na 1 april van het jaar volgend op het jaar waarin de ondersteuning heeft plaatsgevonden worden niet meer voldaan. Het betreft een vervaltermijn.
- Betaling van goedgekeurde declaraties vindt plaats binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de declaratie via het berichtenverkeer.
- Aanbieder zorgt dat er steeds sprake is van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het eigen cliëntendossier en de gegevens zoals deze zijn vermeld in declaraties en rapportages die door aanbieder worden aangeleverd aan de gemeente.
- Aanbieder kan alleen uren met direct clientcontact (zowel fysiek als digitaal) declareren;
- Indirect cliëntcontact wordt niet gedeclareerd, conform de uitvoeringsovereenkomst;
- De aanbieder declareert per kalendermaand;
- Declaratie van de producten valt binnen de voor die producten toegewezen periode;
- Aanbieder ontvangt na declaratie een iWmo325-bericht retour, ook bij uitval van de declaratie.

## 9. Melden calamiteiten en geweldsincidenten

### 9.1 Meldplicht

#### Wettelijke verplichting Wmo

Conform de Wmo 2015 moet de aanbieder melding doen van iedere calamiteit die, en geweld dat, bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden. Naar aanleiding van iedere melding zal de betreffende toezichthoudend ambtenaar van de betreffende gemeente onderzoek doen naar de situatie (wat is er gebeurd) en de oorzaak/oorzaken (hoe heeft het kunnen gebeuren).

#### Wat moet de aanbieder melden?

De aanbieder is verplicht om de volgende gebeurtenissen te melden:

1. Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden.

Definitie van calamiteit volgens de wet: Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor een cliënt of de dood van een cliënt heeft geleid. Daarbij maken we onderscheid in een acute calamiteit en een niet-acute calamiteit. De handelwijze is bij beiden verschillend. Bij een acute calamiteit treden de protocollen en werkwijzen van de regionale crisisorganisatie (Veiligheidsregio met de oranje, rode, blauwe en witte kolom) in werking. Bij een niet-acute calamiteit heeft de calamiteit die gemeld moet worden al plaatsgevonden. Het betreft onder meer en in ieder geval:

- a. het overlijden van een cliënt;
- b. het overlijden van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt;
- c. (gevaar voor) ernstig en/of blijvend lichamelijk en psychisch letsel van een cliënt of van een ander als gevolg van het handelen van een cliënt. Denk hierbij aan:
  - Botbreuken;
  - Verbranding (tweede en derde graads);
  - Ziekenhuisopname;
  - Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door en jegens cliënten;
  - Vermissing van een cliënt;
  - Suïcide-poging(en).

2. Geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Definitie van geweld volgens de wet: Seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of dagdeel in een accommodatie van een dienstverlener verblijft.

#### Hoe en wanneer moet de aanbieder melden?

De melding dient onverwijld na de calamiteit digitaal te geschieden door middel van het invullen van het Meldingsformulier calamiteiten. Het meldingsformulier is te vinden op de website [www.sociaaldomeinmlo.nl](http://www.sociaaldomeinmlo.nl) en op [www.sociaaldomeinmlw.nl](http://www.sociaaldomeinmlw.nl).

#### Wat gebeurt er nadat de aanbieder heeft gemeld?

Binnen drie werkdagen wordt de ontvangst van de melding bevestigd. Binnen een week na de melding neemt de toezichthoudend ambtenaar contact op en worden nadere afspraken gemaakt over de verdere afhandeling van de melding.

#### Moet de aanbieder meewerken aan het onderzoek?

Ja, de toezichthouder beoordeelt welk onderzoek wordt uitgevoerd en de aanbieder is verplicht om alle medewerking te verlenen (zie artikel 3.4 eerste lid, Wmo 2015).

## 9.2 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Het verplichte gebruik van de meldcode staat in de artikel 3.3 van de Wmo 2015. De meldcode geldt voor alle professionals. Werkgevers in de volgende sectoren moeten de meldcode vaststellen en implementeren:

- gezondheidszorg;
- onderwijs;
- kinderopvang;
- maatschappelijke ondersteuning;
- jeugdhulp;
- justitie.

Het gebruik en de kennis van de meldcode moeten zij bevorderen onder hun werknemers. Voor tips en hulpmiddelen bij de implementatie van de meldcode, kunt u kijken in de [Toolkit meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling](#).

## 10. Spoed

Onder spoed verstaan we een hulpvraag om ondersteuning waarop binnen 24 tot 48 uur moet worden gehandeld. De gemeentelijke toegang beoordeelt of er sprake is van spoed. De beoordeling vindt plaats als de melding gedaan is, niet voorafgaand aan de melding. Wel mag iemand anders een melding doen voor de inwoner, bijvoorbeeld een huisarts.

### **Criteria voor spoed:**

- Er is sprake van een acute verandering van de situatie;
- Gevaarscriterium is duidelijk aanwezig;
- Dreigende opname kan worden voorkomen indien met spoed ondersteuning wordt ingezet;
- Binnen 24 tot 48 uur dient ondersteuning ingezet te worden om onaanvaardbare (gezondheids)risico's voor de cliënt en/of zijn gezin en/of woonomgeving te voorkomen;
- Escalatie in thuissituatie moet per direct worden voorkomen, bijvoorbeeld bij acute overbelasting- of wegvallen van de mantelzorger;
- Ontslag na opname is niet planbaar of de ondersteuning dient per direct in de huiselijke setting worden ingezet. Dit heeft met name betrekking met cliënten die vanuit de PAAZ-afdeling na afronding diagnostiek binnen 1-5 dagen met ontslag gaan;
- Voorliggende voorzieningen zijn niet van toepassing.

# Perceel- en productbeschrijvingen

Inkoop Wmo begeleiding en kortdurend  
verblijf 2024 e.v.

MIDDEN-LIMBURG WEST / MER

*Dd. 1 mei 2023*



## Inhoud

Inleiding .....	3
Doel en inzet van ondersteuning door gecontracteerde aanbieders .....	3
Producten .....	3
Percelen .....	3
Normenkader Begeleiding .....	3
Leeswijzer .....	4
Algemene productbeschrijvingen.....	5
Begeleiding Individueel (BGI).....	5
Begeleiding Groep (BGG).....	8
Vervoer .....	11
Kortdurend verblijf (KDV) .....	12
Grondslagen.....	14
Perceelbeschrijvingen.....	16
Perceel 1 Volwassenen met lichte/matige problematiek gericht op ontwikkeling .....	16
Perceel 2 Volwassenen met matig/zware problematiek gericht op ontwikkeling .....	16
Perceel 3 Volwassenen gericht op behoud .....	17
Perceel 4 Ouderen gericht op gecontroleerde achteruitgang .....	18
Perceel 5 Kortdurend verblijf (KDV) .....	20



## Inleiding

Deze product- en perceelbeschrijvingen richten zich op de maatwerkvoorzieningen begeleiding en kortdurend verblijf in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) die met ingang van 2024 door de gemeenten in Midden-Limburg West<sup>1</sup> en de MER-gemeenten<sup>2</sup> worden ingekocht. Deze beschrijvingen zullen de basis vormen waarop aanbieders op de uitvoeringsovereenkomst kunnen inschrijven. Voortschrijdend inzicht kan ertoe leiden dat de behoefte ontstaat de beschrijvingen op onderdelen aan te scherpen. Indien dat het geval is zal dat via de overlegtafels Wmo plaatsvinden.

## Doel en inzet van ondersteuning door gecontracteerde aanbieders

Begeleiding onder de Wmo is altijd gericht op het ondersteunen en verbeteren van zelfredzaamheid en participatie. De inzet van professionele begeleiding, geleverd door professionele aanbieders, moet zich richten op ontwikkeling of behoud (stabiliteit) van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt, om op die manier het zelfstandig leven en het deelnemen aan maatschappelijke verkeer met zoveel mogelijk eigen regie mogelijk te maken. In bepaalde gevallen kan de ondersteuning zich ook richten op gecontroleerde achteruitgang. De inzet van de ondersteuning moet in alle gevallen leiden tot een op cliëntniveau meetbaar resultaat.

## Producten

De ondersteuning kan bestaan uit de volgende producten:

- Begeleiding Individueel
- Begeleiding Groep
- Vervoer (van en naar de dagbesteding)
- Kortdurend verblijf

De producten worden nader gespecificeerd op basis van grondslagen (met uitzondering van het product vervoer).

## Percelen

De aanbesteding Wmo begeleiding en kortdurend verblijf verdelen we in vijf percelen:

- Perceel 1 Volwassenen met lichte/matige problematiek gericht op ontwikkeling
- Perceel 2 Volwassenen met matige/zware problematiek gericht op ontwikkeling
- Perceel 3 Volwassenen gericht op behoud
- Perceel 4 Ouderen gericht op gecontroleerde achteruitgang
- Perceel 5 Kortdurend verblijf

Eerdergenoemde producten (met uitzondering van kortdurend verblijf) kunnen voorkomen binnen elk perceel. Kortdurend verblijf is een apart perceel, waardoor het product kortdurend verblijf alleen in perceel 5 kan voorkomen. De tarieven per product zijn voor alle percelen hetzelfde, maar (in het geval van begeleiding individueel en begeleiding groep) wel afhankelijk van de grondslag op basis waarvan cliënt ondersteuning ontvangt.

Eén cliënt kan niet tegelijkertijd ondersteuning vanuit meerdere percelen ontvangen, met uitzondering van perceel 5. Een cliënt kan wel doorstromen van het ene naar het andere perceel.

## Normenkader Begeleiding

De toegangsmedewerkers van de gemeenten stellen de indicatie ofwel toewijzing vast. Het indiceren van Wmo begeleiding is geen 'harde wetenschap' met vaste uitkomsten op basis van harde 'rekenregels'. Het indiceren van begeleiding vraagt om een professionele afweging, op basis

---

<sup>1</sup> Gemeenten Leudal, Nederweert en Weert.

<sup>2</sup> Gemeenten Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen.

van veel elementen, met als doel ondersteuning op maat voor de cliënt. Het 'Normenkader Begeleiding' dat is ontwikkeld door bureau HHM en Factum Advies helpt de toegangsmedewerker hierbij. De professionele afweging van de toegangsmedewerker wordt met behulp van het normenkader (nog meer) transparant afgewogen en eenduidig gemaakt. In de toewijzing wordt de aard, de omvang en de duur van de te bieden ondersteuning vastgelegd.

## Leeswijzer

In dit document worden eerst de verschillende producten beschreven. Omdat deze producten worden verdeeld op basis van grondslag, worden vervolgens de grondslagen toegelicht. Tot slot worden de specifieke bijzonderheden van de verschillende percelen omschreven.

## Algemene productbeschrijvingen

Naam product	Begeleiding Individueel (BGI)
Omschrijving	Begeleiding individueel voor volwassenen
Grondslagen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Somatische aandoening of beperking</li> <li>2. Lichamelijke handicap</li> <li>3. Psychogeriatrische aandoening of beperking</li> <li>4. Psychische stoornis</li> <li>5. Verstandelijke handicap</li> </ol> <p><i>De verschillende grondslagen worden elders in het document toegelicht.</i></p>
Eenheid	Uur
Declaratie	<p>Direct cliëntcontact (zowel fysiek als digitaal) conform toewijzing.  <u>Direct cliëntgebonden tijd</u> = de directe contacttijd die een aanbieder aan de cliënt besteedt, daaronder valt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– face-to-face contacttijd: de tijdsbesteding aan de uitvoering van een activiteit of verrichting waarbij de cliënt en/of het sociaal netwerk van de cliënt aanwezig is;</li> <li>– telefonische contacttijd (ear-to-ear): de tijdsbesteding aan de uitvoering van een activiteit of verrichting, waarbij de aanbieder de cliënt telefonisch spreekt (beeldbellen valt hier ook onder);</li> <li>– elektronische contacttijd (bit-to-bit): de tijdsbesteding aan de uitvoering van een activiteit of verrichting, waarbij de aanbieder reageert op een hulpvraag van de cliënt door middel van e-mail, What's App, sms, etc.</li> </ul>
Niet-declarabel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer-uren dan opgenomen in de toewijzing.</li> <li>• No-show (wanneer een cliënt niet aanwezig is op het moment van de afspraak, mag dit niet worden gedeclareerd).</li> </ul>
In het tarief is rekening gehouden met:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direct cliëntcontact, zowel fysiek als digitaal</li> <li>• Indirect cliëntcontact (multidisciplinair overleg, contact met professionals over cliënt, contact met voorliggend veld over cliënt, startgesprek, opstellen plan van aanpak/ondersteuningsplan)</li> <li>• Planbare ondersteuning binnen het tijdvenster dienstverlening waarbinnen volgens de betreffende cao geen onregelmatigheidstoelage van toepassing is.</li> <li>• Niet-planbare ondersteuning binnen het tijdvenster dienstverlening waarbinnen volgens de betreffende cao geen onregelmatigheidstoelage van toepassing is.</li> <li>• Indirect cliëntgebonden uren (administratie)</li> <li>• Reistijd en reiskosten begeleider</li> </ul>
In het tarief is geen rekening gehouden met (en worden niet op een andere wijze bekostigd):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24-uurs bereikbaarheid</li> <li>• Ondersteuning buiten het tijdvenster dienstverlening (de keuze voor de tijden waarop dienstverlening wordt geboden is vrij aan de aanbieder, maar in de tariefberekening wordt geen rekening gehouden met eventuele onregelmatigheidstoelagen die voortvloeien uit die keuze van de aanbieder)</li> <li>• Reistijd en reiskosten cliënt</li> </ul>
Doelgroep	De doelgroep is perceelgebonden (zie perceelbeschrijving).
Problematiek	De problematiek is perceelgebonden (zie perceelbeschrijving).
Doelen	<p>Begeleiding individueel is gericht op het ondersteunen en verbeteren van zelfredzaamheid en participatie met betrekking tot een of meer van de volgende levensgebieden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persoonlijk functioneren</li> <li>2. Sociaal functioneren</li> <li>3. Gezondheid en zelfzorg</li> <li>4. Verplaatsen en vervoer</li> <li>5. Wonen</li> </ol>

	<p>6. Regie bij huishouden<sup>3</sup>  7. Dagbesteding (werk/school)  8. Vrije tijd  9. Financiën/administratie  10. Justitie  11. Verslaving</p> <p>De inzet begeleiding individueel moet in alle gevallen leiden tot een op cliëntniveau meetbaar resultaat, dat door de gemeentelijke toegang is geformuleerd.  Per perceel zijn specifieke doelen (ontwikkelgerichte of behoudgerichte begeleiding) van toepassing.</p>
Ondersteuningsinhoud	<p>Bij het afgeven van de toewijzing zullen gemeenten per resultaat op cliëntniveau het type activiteiten inschatten. De 3 groepen van activiteiten zijn:</p> <p><u>1. Toezien:</u> cliënt kan activiteiten zelf uitvoeren maar heeft instructies/aansturing nodig.  <u>2. Helpen:</u> cliënt kan deze activiteit slechts met moeite zelf uitvoeren, hij heeft hulp en een steuntje in de rug nodig.  <u>3. Overnemen:</u> cliënt kan ook met ondersteuning de activiteit niet uitvoeren. Iemand anders neemt het over.</p> <p>Algemene richtinggevende uitgangspunten zijn dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer de begeleiding gericht is op het bieden van dagstructuur, als cliënt dit niet (meer) zelfstandig kan, is begeleiding groep de aangewezen leveringsvorm van begeleiding.</li> <li>• Wanneer de begeleiding gericht is op het één of meerdere keren per week bieden van hulp bij het doornemen van de dag- of weekstructuur en de ondersteuning niet gericht is op het daadwerkelijk bieden van die dagstructuur, is individuele begeleiding de meest aangewezen leveringsvorm.</li> <li>• Wanneer er sprake is van (medische, psychische, psychosociale) contra-indicaties voor begeleiding in groepsverband, kunnen de activiteiten in de vorm van individuele begeleiding worden geboden.</li> <li>• Op basis van de te behalen resultaten kunnen individuele begeleiding en begeleiding in groepsverband gecombineerd zijn aangewezen.</li> </ul> <p><b>Let op</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlijke verzorging kan alleen worden geboden indien de Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw) hierin <b>niet</b> voorliggend zijn. Dit betreft begeleiding van de persoonlijke verzorging. Het gaat bij persoonlijke verzorging niet om het daadwerkelijk wassen en aankleden van de cliënt, maar om de begeleiding hierbij. Het gaat dus om cliënten die zichzelf wel kunnen wassen en aankleden en dergelijke, maar daartoe aangespoord moeten worden door de begeleider omdat ze begeleiding een regieprobleem hebben. Dit betekent dat de aanspraak op persoonlijke verzorging verband houdt met de zelfredzaamheid en in het verlengde ligt van begeleiding.</li> <li>• Begeleiding is niet bedoeld ter vervanging van behandeling op basis van de Zvw en/of ter overbrugging als iemand op de wachtlijst staat voor behandeling vanuit de Zvw.</li> <li>• De begeleiding is <b>niet</b> primair gericht op het activeren richting werk, onderwijs of het vinden van een betaalde baan. Mocht een cliënt hiervoor in aanmerking komen, signaleert de aanbieder dit bij de gemeente.</li> </ul>

<sup>3</sup> Regie bij het huishouden kan ook onderdeel zijn van de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden. De gemeentelijke toegang beoordeelt per individu of dit bij de begeleiding wordt opgepakt, of als aparte maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden wordt geïndiceerd.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiding in groepsverband is voorliggend op individuele begeleiding als hetzelfde doel wordt beoogd en er geen contra-indicaties bestaan tegen het functioneren in een groep.</li> </ul>
Specifieke eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De aanbieder is niet zelf de verhuurder van de woning/kamer van de cliënt.<sup>4</sup></li> <li>• Ondersteuning wordt zoveel mogelijk geboden in de nabijheid/eigen woning van de cliënt.</li> <li>• Ondersteuning vindt plaats volgens het gedachtegoedN positieve gezondheid.</li> <li>• De aanbieder is ervoor verantwoordelijk dat ondersteuning zoveel als mogelijk planbaar is. Waar nodig leert de cliënt om de ondersteuningsvraag uit te stellen en/of worden handvaten aangereikt voor situaties waarin de cliënt een directe ondersteuningsvraag heeft.</li> </ul>
Opleidingsniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De begeleiding wordt geleverd door, of onder regie van, een medewerker met minimaal MBO-3 opleidingsniveau of aantoonbaar MBO-3 werk- en denkniveau.</li> </ul>
KPI's	Per perceel zijn specifieke KPI's van toepassing.

---

<sup>4</sup> Wanneer dit in uitzonderingsgevallen wel het geval is, omdat de woonsituatie voorafgaand aan dit contract is ontstaan, maakt dit onderwerp deel uit van de evaluaties en wordt toegewerkt naar een scheiding van wonen en zorg.

Naam product	Begeleiding Groep (BGG)
Omschrijving	Begeleiding groep
Grondslagen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Somatische aandoening of beperking</li> <li>2. Lichamelijke handicap</li> <li>3. Psychogeriatrische aandoening of beperking</li> <li>4. Psychische stoornis</li> <li>5. Verstandelijke handicap</li> </ol>
Eenheid	Dagdeel
Declaratie	Dagdeel dat de cliënt daadwerkelijk aanwezig is op de locatie van de begeleiding groep (conform toewijzing van de gemeente) en exclusief de eventuele vervoerstijd.
Niet-declarabel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meer dagdelen dan is beschikt</li> <li>• No-show (wanneer een cliënt niet aanwezig is op het moment van de afspraak, mag dit niet worden gedeclareerd).</li> </ul>
In het tarief is rekening gehouden met:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We gaan ervan uit dat de cliënt 3 tot 4 uur per dagdeel aanwezig is.</li> <li>• Direct cliëntcontact (alleen fysiek).</li> <li>• Indirect cliëntcontact (voorbereidingstijd t.b.v. de groepsbegeleiding, multidisciplinair overleg, contact met professionals over cliënt, contact met voorliggend veld over cliënt, startgesprek, opstellen plan van aanpak/ondersteuningsplan)</li> <li>• Ondersteuning binnen het tijdvenster dienstverlening waarbinnen volgens de betreffende cao geen onregelmatigheidstoeslag van toepassing is</li> <li>• Indirect cliëntgebonden tijd (administratie)</li> <li>• Locatie voor groepsgerichte activiteiten</li> <li>• Lichte catering</li> <li>• No show</li> </ul>
In het tarief is geen rekening gehouden met (en worden niet op een andere wijze bekostigd):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiding individueel (BGI)</li> <li>• 24-uurs bereikbaarheid</li> <li>• Niet-planbare ondersteuning</li> <li>• Ondersteuning buiten het tijdvenster dienstverlening (de keuze voor de tijden waarop dienstverlening wordt geboden is vrij aan de aanbieder, maar in de tariefberekening wordt geen rekening gehouden met eventuele onregelmatigheidstoelagen die voortvloeien uit die keuze van de aanbieder)</li> <li>• Reistijd en reiskosten cliënt (indien van toepassing indiceert de gemeente hiervoor het product vervoer)</li> <li>• Maaltijden</li> </ul>
Doelgroep	De doelgroep is perceelgebonden (zie perceelbeschrijvingen). Daarnaast kan er ook sprake zijn van de inzet van begeleiding groep naast een toewijzing voor beschermd wonen.
Problematiek	De problematiek is perceelgebonden (zie perceelbeschrijvingen).
Doelen	<p>Begeleiding groep moet altijd gericht zijn het bevorderen en behoud van de zelfredzaamheid en/of participatie. Begeleiding kan zich ook richten op ontlasting van de mantelzorg als dit ten goede komt aan de betreffende cliënt en leidt tot versterking en/of in stand houding van de mantelzorg. In dat geval is sprake van respijtzorg.</p> <p>Er is een grote diversiteit aan begeleiding groep mogelijk vanuit een drietal subdoelstellingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. isolement voorkomen</li> <li>2. zinvolle tijdsbesteding bieden</li> <li>3. maatschappelijke participatie/diensten bevorderen</li> </ol> <p>Per perceel zijn specifieke doelen van toepassing.</p>
Ondersteunings-inhoud	Bij het afgeven van de toewijzing zullen gemeenten per resultaat op cliëntniveau het type activiteiten inschatten. De drie groepen van activiteiten zijn:

	<p><u>1. Toezien:</u> cliënt kan activiteiten zelf uitvoeren maar heeft instructies/aansturing nodig.</p> <p><u>2. Helpen:</u> cliënt kan deze activiteit slechts met moeite zelf uitvoeren, hij heeft hulp en een steuntje in de rug nodig.</p> <p><u>3. Overnemen:</u> cliënt kan ook met ondersteuning de activiteit niet uitvoeren. Iemand anders neemt het over.</p> <p>Algemene richtinggevende uitgangspunten zijn dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer de begeleiding gericht is op het bieden van dagstructuur is begeleiding groep de aangewezen leveringsvorm in plaats van begeleiding individueel.</li> <li>• Wanneer de begeleiding gericht is op het één of meerdere keren per week bieden van hulp bij het doornemen van de dag- of weekstructuur en de ondersteuning niet gericht is op het daadwerkelijk bieden van die dagstructuur is begeleiding individueel de meest aangewezen leveringsvorm.</li> <li>• Wanneer er sprake is van contra-indicaties (medische, psychische, psychosociale) voor begeleiding groep, kunnen de activiteiten in de vorm van begeleiding individueel worden geboden. Eén dagdeel begeleiding groep staat in die situatie niet gelijk aan vier uur begeleiding individueel, maar is afhankelijk van het ondersteuningsdoel.</li> <li>• Op basis van de te behalen resultaten kunnen begeleiding individueel en begeleiding groep gecombineerd zijn aangewezen.</li> </ul> <p><b>Let op</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdens de begeleiding groep kan er soms ook behoefte zijn aan ondersteuning op ADL-gebied/persoonlijke verzorging. Het gaat dan bijvoorbeeld om mensen helpen met naar de wc gaan. Dit maakt integraal deel uit van het product begeleiding groep en kan niet als apart product BGI worden gedeclareerd. ADL-activiteiten gedurende de groepsbegeleiding dienen door de aanbieder te worden geborgd.</li> <li>• Het is niet toegestaan om, als er naast de groepsgewijze dagbesteding, ook begeleiding individueel is toegekend, om die begeleiding individueel in te zetten op het moment dat er ook begeleiding groep plaatsvindt.</li> <li>• Binnen begeleiding groep wordt geen therapie gegeven. Er is dan ook geen sprake van behandeling binnen de begeleiding groep.</li> <li>• De begeleiding is niet primair gericht op het activeren richting werk, onderwijs of het vinden van een betaalde baan. Mocht een cliënt hiervoor in aanmerking komen, signaleert de aanbieder dit bij de gemeente.</li> <li>• Begeleiding groep is voorliggend op begeleiding individueel als hetzelfde doel wordt beoogd en er geen contra-indicaties bestaan tegen het functioneren in een groep.</li> </ul>
--	--

Specifieke eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Van een aanbieder wordt verwacht dat deze een passende groeps grootte hanteert voor de aard van de doelgroep en de te bereiken resultaten.</li> <li>• Van een aanbieder wordt verwacht dat deze een passende groepssamenstelling hanteert.</li> <li>• Ondersteuning vindt plaats volgens het gedachtegoed positieve gezondheid.</li> <li>• Voor de activiteiten die tijdens de begeleiding worden aangeboden mogen geen extra kosten aan de cliënt in rekening worden gebracht<sup>5</sup>.</li> <li>• Bij een toewijzing die bestaat uit meerdere dagdelen, worden deze indien voor de cliënt noodzakelijk verdeeld over de week (bijvoorbeeld twee dagdelen worden verdeeld over maandag en woensdag en dus niet op één dag ingezet). Alleen als dit echt noodzakelijk is voor cliënt kan er sprake zijn van een dagdeel inzet per dag.</li> <li>• De dagverdeling wordt opgenomen in het ondersteuningsplan.</li> <li>• Uitgaande van eigen regie, kracht en verantwoordelijkheid van de cliënt, dient de cliënt in beginsel zelf te zorgen voor maaltijden. Ook het netwerk van de cliënt of de mantelzorger kan daarbij ingeschakeld worden. Immers, alle cliënten die overdag buitenshuis werken of erop uitgaan, hebben die verantwoordelijkheid. De aanbieder mag een maaltijd aanbieden en hiervoor een bijdrage vragen aan de cliënt. Deze bijdrage mag niet hoger zijn dan de kostprijs van de maaltijd.</li> </ul>
Opleidingsniveau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De begeleiding wordt geleverd door, of onder regie van, een medewerker met minimaal MBO-3 opleidingsniveau of aantoonbaar MBO-3 werk- en denkniveau.</li> </ul>
KPI's	Per perceel zijn specifieke KPI's van toepassing.

---

<sup>5</sup> Dit kan wel incidenteel voorkomen bij specifieke activiteiten, mits de cliënt of zijn/haar vertegenwoordiger hier vooraf mee ingestemd heeft.



Naam product	Vervoer
Omschrijving	(Rolstoel)vervoer vanuit huis naar locatie begeleiding groep en terug
Eenheid	Eén tarief per dag (heen- én terugrit naar en van de locatie van begeleiding groep)
Declaratie	Declaratie van daadwerkelijk geleverd vervoer naar en van de locatie begeleiding groep conform de door gemeente afgegeven toewijzing. Er geldt één tarief per dag, ongeacht het aantal geïndiceerde dagdelen.
Niet-declarabel	Meer geleverd vervoer dan beschikt.
Doelgroep	<p>Volwassenen met een toewijzing voor begeleiding groep met een grondslag somatische aandoening of beperking, psychogeriatrische aandoening of beperking, lichamelijke handicap of verstandelijke handicap. De aanbieders die begeleiding groep voor deze doelgroep leveren, zijn ook verantwoordelijk voor het leveren van het vervoer als de cliënt niet op eigen kracht of anderszins van en naar de begeleidingslocatie kan komen.</p> <p>Cliënten met de grondslag psychische stoornis zijn over het algemeen in staat om zelfstandig naar de begeleidingslocatie te reizen.</p> <p>Aanbieders van BGG voor cliënten met de grondslag psychische stoornis zijn daarom niet verplicht om het vervoer te organiseren. Hen wordt wel de mogelijkheid geboden zich in te schrijven voor het leveren van vervoer.</p>
Problematiek	De problematiek is perceelgebonden (zie perceelbeschrijving).
Doelen/resultaten	De cliënt met de toewijzing vervoer kan de BGG-locatie vanuit zijn thuisadres bereiken en vice versa, met behulp van het vervoer dat door de aanbieder van de begeleiding groep adequaat georganiseerd is.
Specifieke eisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Een aanbieder moet zowel regulier als rolstoelvervoer kunnen verzorgen (met uitzondering van de grondslag psychische stoornis).</li> <li>• Wanneer er (in uitzonderingsgevallen) voor een cliënt één dagdeel per dag is geïndiceerd, moet de aanbieder voor deze cliënt het vervoer organiseren.</li> <li>• Begeleiding groep vindt bij voorkeur plaats in de nabijheid van de woon- of verblijfplaats van de cliënt.</li> <li>• Voor het vervoer van gebruikers dient geconformeerd te worden aan de nieuwste richtlijnen voor het vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs 'Code VVR' (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden).</li> <li>• De opdrachtnemer dient, gedurende de looptijd van het contract, zich direct te conformeren aan, eventueel in de toekomst tot stand komende, wetten, voorschriften of normen voor veiligheid zoals botsveilige rolstoelvastzetsystemen.</li> <li>• Chauffeurs zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).</li> </ul>

Naam product	Kortdurend verblijf (KDV)
Omschrijving	Kortdurend verblijf is het verblijf bij een aanbieder voor een afgebakende periode, bedoeld als logeeropvang. Dit kan bijvoorbeeld ingezet worden om (dreigende) overbelasting van de mantelzorger te voorkomen.
Grondslagen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Somatische aandoening of beperking</li> <li>2. Lichamelijke handicap</li> <li>3. Psychogeriatrische aandoening of beperking</li> <li>4. Psychische stoornis</li> <li>5. Verstandelijke handicap</li> </ol>
Eenheid	Etmaal
Declaratie	Etmalen waarbij de cliënt daadwerkelijk bij de aanbieder heeft verbleven, conform toewijzing.
Niet-declarabel	Meer geleverde etmalen dan beschikt.
In het tarief is rekening gehouden met:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten voortvloeiend uit verblijf en overnachting op een locatie van de aanbieder (waaronder bedlinnen en schoonmaak)</li> <li>• Maaltijden</li> <li>• Recreatieve activiteiten ter invulling van de dag</li> </ul>
In het tarief is geen rekening gehouden met (en worden niet op een andere wijze bekostigd):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begeleiding individueel</li> <li>• Begeleiding groep</li> <li>• Vervoer van en naar de locatie, hiervoor is cliënt zelf verantwoordelijk.</li> <li>• Medische verzorging en verpleging</li> </ul>
Doelgroep	<p>Wmo kortdurend verblijf onderscheidt zich van eerstelijns verblijf in die zin dat er geen sprake is van een medische noodzaak of herstel na een medische ingreep. De reden voor het verblijf ligt in het gebrek aan zelfverzorgend en zelfregelend vermogen van de cliënt. Dit is vaak aan de orde als bijvoorbeeld de mantelzorger tijdelijk wegvalt. Er kunnen echter ook andere redenen zijn om een cliënt tijdelijk elders te laten verblijven, bijvoorbeeld wanneer de mantelzorg overbelast is of dreigt te raken.</p> <p>Cliënt kan zelf adequaat hulp inroepen en moet 24 uur per dag een beroep kunnen doen op zorg en ondersteuning.</p>
Problematiek	Cliënten met chronische problemen door een somatische, zintuiglijke of verstandelijke beperking, een psychische of cognitieve aandoening.
Doelen/resultaten	Het primaire doel is het tijdelijk overnemen van de zorg ter ontlasting van de gebruikelijke zorg of de mantelzorger. Het verblijf is aanvullend op het wonen in de thuissituatie.
Ondersteuningsinhoud	<p>Kortdurend verblijf betreft de mogelijkheid om ergens te logeren waar ondersteuning in de nabijheid aanwezig is en waarbij ondersteuning geboden wordt.</p> <p><b>Let op</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behandeling behoort niet tot kortdurend verblijf.</li> <li>• Als ondersteuning tijdens het kortdurend verblijf kan afzonderlijk begeleiding (individueel of groep) worden toegekend. Deze begeleiding maakt geen deel uit van het product kortdurend verblijf.</li> <li>• In specifieke gevallen kan het nodig zijn voor de cliënt aanvullende verzorgings- en verpleegtaken te organiseren. Deze taken vormen geen onderdeel van de Wmo. Het gaat dan bijvoorbeeld om persoonlijke zorg en verpleging (uit de Zvw).</li> </ul>
Duur	Maximaal 3 etmalen per week of een aaneengesloten periode van maximaal zes weken. Er geldt een maximum van 42 etmalen per jaar. Een toewijzing wordt voor maximaal 1 jaar afgegeven.

Specifieke eisen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er is altijd een medewerker met minimaal MBO-3 opleidingsniveau aanwezig of beschikbaar (of iemand die aantoonbaar over dezelfde competenties beschikt).</li><li>• Als de aanbieder gebruik maakt van vrijwilligers is er altijd een professional als achterwacht beschikbaar.</li><li>• Ingezette vrijwilligers zijn voldoende bekwaam en toegerust om met de cliënten om te gaan en ondersteuning te bieden, en kunnen in noodsituaties handelen of een beroep doen op een beschikbare professional.</li><li>• De ruimten, voorzieningen en de hulpmiddelen zijn geschikt voor verblijf van de doelgroep.</li></ul>
------------------	---

## Grondslagen

De producten Begeleiding Individueel (BGI) en Begeleiding Groep (BGG) kennen diverse grondslagen. De grondslagen zijn afgeleid van de definities die het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) in 2022 hanteert<sup>6</sup>. Er kunnen meerdere grondslagen van toepassing zijn op één cliënt, maar voor de toekenning van een product wordt de op dat moment meest dominante grondslag in relatie tot de benodigde ondersteuning gekozen.

### **1. Somatische aandoening of beperking**

Er is sprake van een actuele lichamelijke ziekte of aandoening. Er is een aantal aandoeningen dat in de eerste fase valt onder de grondslag somatische aandoening en dat later kan vallen onder grondslag lichamelijke handicap. Het gaat dan om aandoeningen die worden veroorzaakt door stoornissen van het zenuwstelsel of het bewegingsapparaat (bot- of spierstelsel, gewrichten en bindweefsel) en die blijvende beperkingen geven.

Een voorbeeld is iemand met de diagnose Multipele Sclerose (MS). In eerste instantie geeft MS vaak een wisselend klachtenpatroon in motorisch functioneren: er is dan sprake van de grondslag somatiek. In een latere fase kan sprake zijn van spasticiteit die het motorische functioneren ernstig belemmert. Als behandeling geen verbetering meer zal opleveren in het motorisch functioneren, kan sprake zijn van de grondslag lichamenlijk gehandicapt.

### **2. Lichamelijke handicap**

Een lichamelijke handicap is op te vatten als een fysieke aandoening. De grondslag lichamelijke handicap is van toepassing als iemand:

- beperkingen heeft door stoornissen van het zenuwstelsel en/of het bewegingsapparaat (bot-/spierstelsel, gewrichten en bindweefsel),
- waarbij geen functionele verbetering meer mogelijk is (er kan nog wel sprake zijn van een verslechtering).

### **3. Psychogeriatrische aandoening of beperking**

De grondslag psychogeriatrische aandoening of beperking kan toegekend worden als er volgens de DSM-5 criteria sprake is van een uitgebreide neurocognitieve stoornis (NCS). Deze grondslag kan ook worden toegekend als er sprake is van een beperkte neurocognitieve stoornis waarvan de oorsprong (het etiologische subtype) een psychogeriatrische aandoening betreft.

Er is sprake van een ziekte, aandoening of stoornis in of van de hersenen, met aanwijzingen voor een significante cognitieve achteruitgang ten opzichte van een eerder niveau van functioneren op het gebied van complexe aandacht, executieve functies, leren en geheugen, taal, perceptueel-motorisch of sociaal-cognitieve functies.

De meest voorkomende aandoening die leidt tot deze grondslag is dementie. Dit is een verzamelnaam voor een aantal ziekteverschijnselen die allemaal veroorzaakt worden door nietaangeboren afwijkingen in de hersenen, ook wel dementieel syndroom genoemd.

### **4. Psychische stoornis**

Het CIZ hanteert de criteria van de DSM-5 voor een psychische stoornis om de grondslag psychische stoornis toe te kennen. Een psychische stoornis is een syndroom gekenmerkt door symptomen op het gebied van cognitieve functies, de emotieregulatie of het gedrag van een persoon. Psychische stoornissen gaan gewoonlijk gepaard met significante lijdensdruk en/of beperkingen in het functioneren op sociaal en/of beroepsmatig gebied of bij andere belangrijke bezigheden.

### **5. Verstandelijke handicap**

Een verstandelijke beperking begint gedurende de ontwikkelingsperiode, met beperkingen in zowel het verstandelijke als het adaptief functioneren in de conceptuele, sociale en praktische domeinen.

---

<sup>6</sup> Beleidsregels indicatiestelling Wlz 2022

**NB Zintuiglijke handicap**

De grondslag zintuiglijke handicap kan worden toegekend aan mensen met een visuele of auditief-communicatieve handicap of een (zeer) ernstig spraak-/taalprobleem (of -stoornis). De VNG heeft op landelijk niveau een raamcontract afgesloten voor ambulante begeleiding en dagbesteding voor mensen met een zintuiglijke beperking. Daarom is er voor deze inkoop geen product voor de grondslag zintuiglijke handicap opgenomen.

**Niet-aangeboren hersenletsel (NAH)**

*NAH is geen grondslag. Onder niet-aangeboren hersenletsel (NAH) wordt verstaan: hersenletsel door welke oorzaak dan ook, anders dan door 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. Voorbeelden van NAH zijn hersenletsel door een verkeersongeluk of na een hersenoperatie vanwege een hersentumor of als gevolg van een CVA. De dominante grondslag is soms moeilijk vast te stellen vanwege de verschillende uitingsvormen van NAH. Bij NAH is doorgaans van meer dan één grondslag sprake. Het gaat 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. Bij NAH kunnen in principe alle grondslagen voorkomen.*

## Perceelbeschrijvingen

<b>Naam</b>	<b>Perceel 1 Volwassenen met lichte/matige problematiek gericht op ontwikkeling</b>
Producten	Begeleiding Individueel (BGI), Begeleiding Groep (BGG), Vervoer
Omschrijving	Binnen dit perceel is de begeleiding voor volwassenen met lichte/matige problematiek primair gericht op het realiseren van een duidelijke ontwikkeling (leren, groeien, versterken) van de mogelijkheden van de cliënt om zich (meer) zelfstandig te redden in het leven.
Doelgroep	Volwassene met lichte/matige problematiek, die door de aard van hun beperking kortdurende ondersteuning nodig hebben. Bij deze volwassenen is er sprake van een perspectief op zelfstandigheid en zelfredzaamheid.
Problematiek	De problematiek is licht/matig complex. Volwassenen hebben (door een gebeurtenis) tijdelijke/kortdurende ondersteuning nodig. Ondersteuningsvragen liggen op verschillende levensgebieden. Hierbij kan gedacht worden aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het weer op orde krijgen van de financiën;</li> <li>• Versterken van het sociaal netwerk;</li> <li>• Leren omgaan met de beperking;</li> <li>• Vinden van een passende daginvulling.</li> </ul>
Doelen/resultaten	De begeleiding is gericht op ontwikkeling en herstel en er wordt gestuurd op uitstroom van ondersteuning. Het traject heeft als doel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• (deels) uitstroom naar voorliggend veld en/of basis- en algemene voorzieningen;</li> <li>• aanleren/versterken van vaardigheden die nodig zijn om zo zelfstandig mogelijk te functioneren en participeren;</li> <li>• zinvolle daginvulling;</li> <li>• Zo normaal en zelfstandig mogelijk leven is uiteindelijk het doel.</li> </ul>
Duur	De toewijzing is altijd kortdurend, enkele maanden tot in principe maximaal 2 jaar.
Specifieke eisen	Professionals richten zich aantoonbaar op het afbouwen van ondersteuning en het normaliseren van de situatie. Zij richten zich op het samenwerken met basis- en algemene voorzieningen en andere partners c.q. aanbieders om te komen tot effectiviteit in dienstverlening en resultaten.
KPI's	Zie bijlage KPI
Ontwikkeldoelen	Normaliseren is het uitgangspunt, waarbij het primaat ligt bij inzet van basis- en algemene voorzieningen (zoals maatschappelijk werk, welzijnswerk, eetpunten in de wijk, huiskamerprojecten, etc) in plaats van een maatwerkvoorziening. Dit vraagt om een goede samenwerking tussen de aanbieders en de algemene voorzieningen. De aanbieders zoeken de samenwerking op met deze algemene voorzieningen en benutten elkaars expertise.

<b>Naam</b>	<b>Perceel 2 Volwassenen met matige/zware problematiek gericht op ontwikkeling</b>
Producten	Begeleiding Individueel (BGI), Begeleiding Groep (BGG), Vervoer

Omschrijving	Volwassenen met matig tot zware problematiek gericht op ontwikkeling. Het primaire doel van de begeleiding is het realiseren van een duidelijke ontwikkeling (leren, groeien, versterken) van de mogelijkheden/vaardigheden van de cliënt om zich (meer) zelfstandig te redden in het leven, in een overzichtelijke periode.
Doelgroep	Volwassenen die vanwege matig tot zware problematiek niet in staat zijn op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg, met hulp van zijn sociale netwerk of gebruikmakend van basis- en algemene voorzieningen zich staande weten te houden in de samenleving. Er is bij deze doelgroep sprake van perspectief op vergroten van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid.
Problematiek	Cliënten hebben matige tot zware problematiek, mogelijk op meerdere leefgebieden. Hierbij kan gedacht worden aan een ondersteuningsbehoefte op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zelfredzaamheid en het functioneren binnen het eigen sociale netwerk;</li> <li>• verminderen sociaal isolement;</li> <li>• het psychisch functioneren;</li> <li>• het voorkomen van probleemgedrag;</li> <li>• plannen en structureren.</li> </ul>
Doelen/resultaten	De begeleiding biedt ondersteuningsactiviteiten gericht op ontwikkeling ten behoeve van het bevorderen, behouden of compenseren van de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.  De intensiteit van de geboden ondersteuning is bij de start van de begeleiding intensief. De verwachting is dat de intensiteit van de begeleiding afneemt naarmate de cliënt vooruitgang boekt in zijn/haar zelfredzaamheid en/of participatie. Zodra de resultaten behaald zijn en er blijkt nog behoefte te zijn aan bepaalde ondersteuning, dan kan de cliënt een overstap maken naar perceel 3, of naar beschermd wonen.  De begeleiding is gericht op ontwikkeling en herstel en er wordt gestuurd op uitstroom van ondersteuning. Het traject heeft als doel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• (deels) uitstroom naar voorliggend veld en/of basis- en algemene voorzieningen;</li> <li>• aanleren/versterken van vaardigheden die nodig zijn om zo zelfstandig mogelijk te functioneren en participeren;</li> <li>• zinvolle daginvulling;</li> <li>• Zo normaal en zelfstandig mogelijk leven is uiteindelijk het doel.</li> </ul> Tevens kan vanuit dit perceel ook dagbesteding (begeleiding groep) worden ingezet voor cliënten met een toewijzing voor beschermd wonen.
Duur	De toewijzing is altijd kortdurend, enkele maanden tot in principe maximaal 2 jaar.
Specifieke eisen	Zie specifieke eisen bij de productbeschrijvingen
KPI's	Zie bijlage KPI
Ontwikkeldoelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ondersteuning is erop gericht de inwoner zo zelfstandig mogelijk te maken, normaliseren zodra het kan: er wordt gebruik gemaakt van activiteiten in de wijk, basis- en algemene voorzieningen in de leefomgeving van de inwoners.</li> <li>• Een integrale aanpak in de 'zorgketen' van de cliënt (bijvoorbeeld als er sprake is van behandeling naast de begeleiding) en andere mogelijke ondersteuning die voor de cliënt is ingezet.</li> </ul>

Naam	Perceel 3 Volwassenen gericht op behoud
Producten	Begeleiding Individueel (BGI), Begeleiding Groep (BGG), Vervoer

Omschrijving	Volwassenen gericht op behoud met lichte, matige tot zware problematiek.
Doelgroep	De doelgroep van dit perceel betreft volwassenen die door de aard van hun beperking langdurig ondersteuning nodig hebben. Ondersteuning is gericht op het stabiel krijgen en houden van de situatie in de eigen woonomgeving. In de praktijk kan tijdelijk geen ondersteuningsbehoefte zijn, een intensievere ondersteuningsbehoefte of juist een beperktere ondersteuningsbehoefte. Inzet van ondersteuning is sterk onderhevig aan de behoefte van de cliënt. Echter voor deze cliënten is geen noodzaak voor 24-uurs ondersteuning in de nabijheid (afbakening met de Wlz).
Problematiek	Het kan gaan om lichte, matige tot zware problematiek. Het kan hierbij ook gaan om beperkingen die voortvloeien uit een aandoening met een progressief karakter.
Doelen/resultaten	De begeleiding moet leiden tot bevordering en/of behoud van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt, om op die manier het zelfstandig leven en het deelnemen aan maatschappelijke verkeer met zoveel mogelijk eigen regie mogelijk te maken waar nodig en mogelijk met behulp van voorliggende voorzieningen en het eigen netwerk.  Er kan een bijkomend element van ontwikkeling aan de orde zijn. Ook gecontroleerde achteruitgang kan in bepaalde gevallen een resultaat zijn binnen dit perceel.
Duur	De toewijzing is langdurig (1 tot 5 jaar).
Specifieke eisen	In sommige gevallen is het nodig dat de cliënt kan terugvallen op de aanbieder als het wat minder gaat. In deze situatie kan gebruik worden gemaakt van een laag-intensieve toewijzing qua uren en ondersteuningsmomenten. Waar nodig kan snel worden opgeschaald naar intensievere ondersteuning.
KPI's	Zie bijlage KPI
Ontwikkeldoelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ondersteuning is erop gericht de inwoner zo zelfstandig mogelijk te maken, normaliseren zodra het kan: er wordt gebruik gemaakt van activiteiten in de wijk, basis- en algemene voorzieningen in de leefomgeving van de inwoners.</li> <li>Goede integrale aanpak in de 'zorgketen' van de cliënt (bijvoorbeeld als er sprake is van behandeling naast de begeleiding) en andere mogelijke ondersteuning die voor de cliënt is ingezet.</li> </ul>

<b>Naam</b>	<b>Perceel 4 Ouderen gericht op gecontroleerde achteruitgang</b>
Producten	Begeleiding Individueel (BGI), Begeleiding Groep (BGG), Vervoer
Omschrijving	Volwassenen die door ouderdom gerelateerde beperkingen lichte tot zware problematiek ervaren op het gebied van participatie en zelfredzaamheid. Hiernaast kunnen ondersteuningsbehoeften ontstaan vanuit (overbelaste of ter voorkoming van overbelaste) mantelzorgers.
Doelgroep	De doelgroep van dit perceel betreft volwassenen die door de aard van hun beperking langdurig ondersteuning van de Wmo nodig hebben. Ondersteuning is gericht op behoud en gecontroleerde achteruitgang in de eigen woonomgeving. Inzet van ondersteuning is sterk onderhevig aan de behoefte van de cliënt (en diens mantelzorger). Echter voor deze cliënten is geen noodzaak voor 24-uurs ondersteuning in de nabijheid (afbakening met de Wlz).
Problematiek	Aan ouderdom gerelateerde beperkingen.
Doelen/resultaten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Behouden van vaardigheden</li> <li>Bieden van structuur</li> <li>Ontlasten van de mantelzorger</li> </ul>



Duur	De toewijzing is langdurig (1 tot 5 jaar).
Specifieke eisen	Aanbieders bieden in hun ondersteuning meer aandacht aan het voorbereiden van ouderen op de periode in het leven waarin hun kwetsbaarheid en hulpbehoefte toeneemt.
KPI's	Zie bijlage KPI
Ontwikkeloelen	Er wordt gestreefd naar een integrale dienstverlening voor ouderen thuis, waarbij aanbieders goed samenwerken. Daarvoor is nodig dat de gemeenten, zorgkantoor en zorgverzekeraar samenwerken bij het vormgeven van de zorg voor ouderen. Samen met gemeente en andere financiers (Zvw, Wlz) verkent aanbieder gedurende het contract nieuwe ondersteuningsvormen. Daarbij worden ook de basis- en algemene voorzieningen betrokken.

Naam	Perceel 5 Kortdurend verblijf (KDV)
Producten	Kortdurend verblijf (KDV)
Omschrijving	<p>Kortdurend Verblijf is het tijdelijk overnemen van de totale ondersteuning ter ontlasting van de mantelzorger. Kortdurend Verblijf is te karakteriseren als logeren ter aanvulling op het wonen in de thuissituatie en niet als wonen in een instelling voor het grootste deel van de week of van het jaar.</p> <p>Indien nodig kan Opdrachtgever de mate van (over)belasting laten vaststellen door een medisch adviseur van de GGD.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kortdurend Verblijf is over het algemeen planbaar.</li> <li>• Behandeling behoort niet tot Kortdurend Verblijf.</li> </ul>
Doelgroep	<p>Wmo kortdurend verblijf onderscheidt zich van eerstelijns verblijf in die zin dat er geen sprake is van een medische noodzaak of herstel na een medische ingreep. De reden voor het verblijf ligt in het gebrek aan zelfverzorgend en zelfregelend vermogen van de cliënt. Dit is vaak aan de orde als bijvoorbeeld de mantelzorger tijdelijk wegvalt. Er kunnen echter ook andere redenen zijn om een cliënt tijdelijk elders te laten verblijven, bijvoorbeeld wanneer de mantelzorg overbelast is of dreigt te raken. Cliënt kan zelf adequaat hulp inroepen en moet 24 uur per dag een beroep kunnen doen op zorg en ondersteuning.</p>
Problematiek	<p>Cliënten met chronische problemen door een somatische, zintuiglijke of verstandelijke beperking, een psychische of cognitieve aandoening.</p>
Doelen/resultaten	<p>Het primaire doel is het tijdelijk overnemen van de zorg ter ontlasting van de gebruikelijke zorg of de mantelzorger. Het verblijf is aanvullend op het wonen in de thuissituatie.</p>
Duur	<p>Maximaal 3 etmalen per week of een aaneengesloten periode van maximaal zes weken. Er geldt een maximum van 42 etmalen per jaar. Een toewijzing wordt voor maximaal 1 jaar afgegeven.</p>
Specifieke eisen	<p>Er is altijd een medewerker met minimaal MBO-3 opleidingsniveau aanwezig of beschikbaar (of iemand die aantoonbaar over dezelfde competenties beschikt).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de aanbieder gebruik maakt van vrijwilligers is er altijd een professional als achterwacht beschikbaar.</li> <li>• Ingezette vrijwilligers zijn voldoende bekwaam en toegerust om met de cliënten om te gaan en ondersteuning te bieden, en kunnen in noodsituaties handelen of een beroep doen op een beschikbare professional.</li> <li>• De ruimten, voorzieningen en de hulpmiddelen zijn geschikt voor verblijf van de doelgroep.</li> </ul>
KPI's	<p>Niet van toepassing</p>
Ontwikkeldoelen	<p>Niet van toepassing</p>

## Escalatieladder Wmo begeleiding en Kortdurend Verblijf 2024 e.v.

In de overeenkomsten zijn eisen gesteld waaraan contractpartners en de geboden ondersteuning aan cliënten moeten voldoen. Bij het handhaven van deze gemaakte afspraken onderkennen we twee sporen:

- 1) Proactief: alle handelingen die gezamenlijk als gemeenten met aanbieders planmatig worden uitgevoerd (bijvoorbeeld (contract)gesprekken of een overlegtafel)
- 2) Reactief: alle handelingen die gemeenten uitvoeren op basis van binnengekomen signalen en/of klachten.

Hieronder volgt een verdeling van verschillende categorieën waar de eisen en voorwaarden uit bestaan of van invloed op zijn. Deze kunnen de cliënt rechtstreeks raken of direct van invloed zijn op de te leveren dienstverlening, of hebben betrekking op uitvoering van de overeenkomst:

Categorieën
Veiligheid van de cliënt (met inbegrip van de deskundigheid van het personeel)
Zorgcontinuïteit voor de cliënt
Fraude (of vermoeden van)
Uitsluiting klantgroepen (discriminatie, of 'cherry picking')
Doeltreffendheid/resultaat van de ingezette ondersteuning op cliëntniveau
Cliëntwaarborgen zoals een klachtenreglement en een regeling voor medezeggenschap
Financiële voorwaarden
Administratieve vereisten

Het is onmogelijk en inefficiënt om alle situaties en scenario's die zouden kunnen voorkomen, uit te schrijven en voor iedere situatie een passende maatregel voor te schrijven.

### Escalatieladder

Met betrekking tot de sturing op en beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in de aanbieder enerzijds en de controle voor en door de gemeente anderzijds. In voorkomende gevallen kan het echter zo zijn dat de resultaten van rapportages, analyses, gesprekken en het geven (en opvolgen) van een aanwijzing geen vertrouwen meer geeft in een verandering en de gemeente en de aanbieder er gezamenlijk niet meer uitkomen. Wanneer dit het geval is, kan worden overgegaan tot het opleggen van maatregelen zoals beschreven in onderstaande escalatieladder. De escalatieladder kan in werking treden op grond van bevindingen van contractmanagement, of de gemeentelijke uitvoering.

Bij het niet of niet voldoende nakomen van de bepalingen uit de Basisovereenkomst en/of de Uitvoeringsovereenkomst en/of bij het niet voldoen aan de KPI's kunnen gemeenten onderstaande escalatieladder toepassen. Deze escalatieladder kan situationeel worden toegepast zonder dat deze persé in de beschreven volgorde moet worden doorlopen.

nr	Stappen	Toelichting	Wie
1	Gesprek	Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen de gemeenten (contractmanagement) en de aanbieder, spreken de gemeenten de aanbieder aan over het niet nakomen van de contractuele bepalingen door de aanbieder,	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde)

		afwijkende prestaties of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, doelmatigheid of rechtmatigheid, bijvoorbeeld op basis van onderzoek door de toezichhouders Wmo of andere deskundigen. Gemeenten kunnen de aanbieder hiervoor om een nadere toelichting en aanvullende informatie vragen.	
2	Verbeterplan	Gemeenten kunnen de aanbieder afhankelijk van het onderwerp om een verbeterplan vragen. Gemeenten toetsen of de toelichting van de aanbieder voldoende verklaring en rechtvaardiging biedt voor het niet nakomen van de contractuele bepalingen of het afwijkende beeld. Als dat niet het geval is, dan kunnen de gemeenten de (frequentie van) controle uitbreiden (en mogelijk ook materiële controle laten uitvoeren). Het gesprek dat de gemeenten hier met de aanbieder over voeren, vindt bij escalatie plaats op management- en/of directieniveau die bevoegd zijn om keuzes te maken.	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde)
3	Ingebrekestelling	De gemeenten geven een schriftelijke waarschuwing met bijbehorende aanwijzingen door middel van een ingebrekestelling met een redelijke termijn om de geconstateerde gebreken, al dan niet met behulp van een verbeterplan, te verhelpen. De ingebrekestelling bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>- welke onregelmatigheden zijn geconstateerd.</li> <li>- welke verbeteringen noodzakelijk zijn.</li> <li>- binnen welke termijn de verbeteringen gerealiseerd moeten zijn.</li> </ul>	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde) i.s.m. jurist
4	Verzuim	Als de aanwijzingen bij stap 1, 2 en 3 niet of niet afdoende zijn opgevolgd of tot onvoldoende resultaten hebben geleid binnen de gestelde termijn, dan treedt het verzuim in en zijn de gemeenten bevoegd om maatregelen te treffen. De gemeenten dienen de aanbieder hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen bij stap 5a/b/c/d laten onverlet alle verdere rechten die de gemeenten als opdrachtgever hebben bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de Basisovereenkomst en Uitvoeringsovereenkomst.	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde) i.s.m. jurist
	<b>Maatregelen</b>		
5a	Cliëntenstop	De gemeenten kunnen, conform artikel 18 van de Uitvoeringsovereenkomst, een (tijdelijke) cliëntenstop opleggen.	Contractmanagement (of de hiertoe

			gemachtigde en/of gemandateerde)
5b	Terugvordering	De gemeenten kunnen als maatregel een terugvordering of verrekening met toekomstige declaraties van de aanbieder (inclusief de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen) opleggen voor in elk geval de volgende onderwerpen: onrechtmatig declaratiegedrag en niet of ontoereikende geleverde ondersteuning.	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde)
5c	Dwangsom	De gemeenten kunnen een dwangsom opleggen, conform artikel 32 van de Uitvoeringsovereenkomst. Minimaal € 2.500 per gebeurtenis, met een maximum van € 25.000 per kalenderjaar.	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde)
5d	Beëindiging of ontbinding overeenkomst	De gemeenten kunnen als maatregel opleggen: een beëindiging of ontbinding van de Basisovereenkomst (en daarmee dus ook de Uitvoeringsovereenkomst) met inachtneming van de juridische procedure die hiervoor dient te worden gevolgd indien de ernst van de overtreding daar aanleiding toe geeft en/of indien de aanbieder in gebreke blijft na inzet van maatregelen 5a, 5b en/of 5c.	Contractmanagement (of de hiertoe gemachtigde en/of gemandateerde)

### **Escaleren**

Het inroepen van de escalatieladder is ter beoordeling aan de gemeenten. De gevolgen van het niet nakomen van de contractuele bepalingen door de aanbieder worden door de gemeenten bepaald. Afhankelijk van de feiten en omstandigheden van de situatie kunnen gevolgen en acties worden gecombineerd. De op te leggen gevolgen staan in verhouding tot de geconstateerde feiten.

Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met:

- de aard en omvang van de geconstateerde feiten/ontstane situatie,
- eventuele historie,
- houding en gedrag van de aanbieder,
- een zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen,
- procedure(s),
- cliëntbelangen

### **Maatregelen**

De gemeenten gaan over tot het opleggen van een maatregel indien er een overtreding/onrechtmatigheid onomstotelijk vast is komen te staan. Het opleggen van een maatregel is in alle gevallen een individuele beoordeling en afweging welke leunt op objectief, gemotiveerd en zorgvuldig feitenonderzoek. Een rechtvaardiging van de overtreding kan aanleiding zijn om af te zien van een maatregel.

## KPI's

De Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) zijn opgesteld met de bedoeling het gesprek aan te gaan over het totale proces van toegang tot beëindiging. Het doel is om te kunnen leren en bijsturen zodat we een kwalitatief, effectief en efficiënt ondersteuningsstelsel hebben ingericht voor de client. Daarnaast bieden zij het kader waartegen de prestaties van de zorgaanbieder kunnen worden afgezet. Door middel van KPI's sturen we op kwaliteit. Cijfers vormen de basis maar het verhaal achter de cijfers is net zo belangrijk of zelfs nog belangrijker. Indien nodig en gewenst wordt op basis van gesprekken met de gemeentelijke uitvoering en de aanbieders duiding gegeven aan de cijfers. Gedurende de contractuitvoeringsfase gaan we gezamenlijk ervaring opdoen met het werken met KPI's. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen de KPI's gewijzigd worden of worden toegevoegd.

	Perceel 1	Perceel 2	Perceel 3	Perceel 4
<b>Doelrealisatie</b> <i>Alle doelen worden behaald.</i>	Het behalen van de resultaten door de cliënt wat leidt tot de beëindiging van een toewijzing, die niet wordt opgevolgd door een nieuwe toewijzing voor een maatwerkvoorziening Wmo begeleiding	Het behalen van de resultaten door de cliënt wat leidt tot de beëindiging van een toewijzing, die niet wordt opgevolgd door een nieuwe toewijzing voor een maatwerkvoorziening Wmo begeleiding	De cliënt krijgt bij een vervolgtewijzing of tussentijds een lagere intensiteit van ondersteuning toegewezen. Met intensiteit wordt bedoeld de omvang van uren en/of dagdelen.	-
<b>Uitval</b> <i>Het vroegtijdig stoppen van ondersteuning</i>	x % uitval (anders dan overlijden, verhuizen, Wlz of beschermd wonen) is acceptabel.			

Voor perceel 1, 2 en 3 zijn specifieke KPI's op het gebied van **doelrealisatie** van toepassing. Doelrealisatie is de mate van realisatie, door de aanbieder, van noodzakelijke dienstverlening die tussen de toegang en de cliënt is overeengekomen. Hier vloeit ook het volgende uit voort:

- de mate waarin problemen verminderd zijn en/of zelfredzaamheid/participatie is verhoogd;
- de mate waarin cliënten zonder hulp verder kunnen;
- de mate waarin er na beëindiging geen nieuwe start ondersteuning plaatsvindt.

Voor perceel 1 tot en met 4 is daarnaast een generieke KPI van toepassing:

- Uitval: dienstverlening die is beëindigd anders dan door het (voortijdig) realiseren van de afgesproken resultaten (met uitzondering van overlijden, verhuizen, doorstroom naar Wlz of beschermd wonen).

Op perceel 5 zijn geen KPI's van toepassing.

Uitgangspunt is dat KPI's zoveel als mogelijk uit bestaande systemen/data kunnen worden gegenereerd. Denk hierbij aan bestaande bronnen als het iWmo berichtenverkeer. Het is echter niet uit te sluiten dat extra vastlegging of registratie noodzakelijk is. Deze extra vastlegging betekent dus extra administratieve lasten. Dit zal voor zowel gemeenten (toegang) gelden als voor aanbieders. In het uitgangspunt tot verbeterde sturing en strakkere regie zijn deze extra administratieve lasten helaas niet uit te sluiten.

## Perceel 1 en 2

KPI: Doelrealisatie - uitstroom

<b>Definitie:</b>	Het behalen van de resultaten door de cliënt wat leidt tot de beëindiging van een toewijzing, die niet wordt opgevolgd door een nieuwe toewijzing voor een maatwerkvoorziening Wmo begeleiding.																								
<b>Doel:</b>	Aanbieders werken aan ontwikkeling van zelfredzaamheid en participatie zodat cliënten binnen de afgesproken tijd kunnen uitstromen.																								
<b>Gewenste effecten:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Er wordt toegewerkt naar (volledige en duurzame) uitstroom uit de Wmo maatwerkvoorziening Begeleiding.</li><li>- Cliënten kunnen op eigen kracht functioneren na beëindiging van de maatwerkvoorziening.</li></ul>																								
<b>Kanttekeningen:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Risico op terugval doordat de maatwerkvoorziening Wmo begeleiding te snel wordt afgerond.</li></ul>																								
<b>Meetprocedure:</b>	<p><b>Hoe?</b></p> <p>Er wordt een uitstroompercentage berekend op basis van het iWmo berichtenverkeer. Het gaat om het unieke aantal cliënten dat uitstroomt met een code 19 als reden beëindiging zonder opvolgende maatwerkvoorziening Wmo begeleiding, gedeeld door het totaal aantal unieke cliënten binnen een kalenderjaar (exclusief cliënten die zijn uitgestroomd wegens overlijden (02) of verhuizing (31)).</p> <p><b>Wat?</b></p> <p>Uitstroom wordt als volgt gecategoriseerd:</p> <div data-bbox="651 1133 1380 1771" data-label="Table"><table border="1"><thead><tr><th colspan="2">«enumeration» WMO588: Reden beëindiging</th></tr></thead><tbody><tr><td>02</td><td>Overlijden</td></tr><tr><td>19</td><td>Levering volgens plan beëindigd</td></tr><tr><td>20</td><td>Levering is tijdelijk beëindigd</td></tr><tr><td>21</td><td>Levering is eenzijdig door client beëindigd</td></tr><tr><td>22</td><td>Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd</td></tr><tr><td>23</td><td>Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd</td></tr><tr><td>31</td><td>Verhuizing naar een andere gemeente</td></tr><tr><td>36</td><td>Geïnitieerd door de gemeente</td></tr><tr><td>37</td><td>In verband met wijzigingsverzoek</td></tr><tr><td>38</td><td>Overstap naar andere aanbieder</td></tr><tr><td>39</td><td>Uitstroom naar ander domein</td></tr></tbody></table></div>	«enumeration» WMO588: Reden beëindiging		02	Overlijden	19	Levering volgens plan beëindigd	20	Levering is tijdelijk beëindigd	21	Levering is eenzijdig door client beëindigd	22	Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd	23	Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd	31	Verhuizing naar een andere gemeente	36	Geïnitieerd door de gemeente	37	In verband met wijzigingsverzoek	38	Overstap naar andere aanbieder	39	Uitstroom naar ander domein
«enumeration» WMO588: Reden beëindiging																									
02	Overlijden																								
19	Levering volgens plan beëindigd																								
20	Levering is tijdelijk beëindigd																								
21	Levering is eenzijdig door client beëindigd																								
22	Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd																								
23	Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd																								
31	Verhuizing naar een andere gemeente																								
36	Geïnitieerd door de gemeente																								
37	In verband met wijzigingsverzoek																								
38	Overstap naar andere aanbieder																								
39	Uitstroom naar ander domein																								
<b>Norm:</b>	<p>x%</p> <p>Na afloop van 2024 wordt aan de hand van de dan bekende data uit het berichtenverkeer per perceel een norm bepaald.</p>																								

<b>Bandbreedte:</b>	De bandbreedte wordt bij het vaststellen van de norm bepaald.
<b>Maatregelen:</b>	Wanneer niet aan de norm wordt voldaan, starten we met een gesprek, conform de Escalatieladder Wmo begeleiding & Kortdurend Verblijf 2024 e.v.
<b>Databronnen:</b>	Berichtenverkeer
<b>Registratie:</b>	Aanbieder vult bij beëindiging van de ondersteuning (kan tot vijf werkdagen na daadwerkelijke beëindiging) een code reden beëindiging in bij het StopZorg-bericht.
<b>Administratieve belasting:</b>	<p><b>Aanbieders</b></p> <p>Voor aanbieders zal dit geen extra administratieve belasting betekenen, omdat aanbieders de reden van beëindiging al in het berichtenverkeer invullen bij een StopZorg-bericht.</p> <p><b>Gemeente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De administratieve belasting voor gemeenten zal beperkt toenemen:</li> <li>- Er zal een rapportage moeten worden ingericht.</li> <li>- Regelmatig moet er uitwisseling van informatie plaatsvinden tussen toegang, beleid, business control en contractmanagement.</li> </ul>
<b>KPI verantwoordelijke:</b>	Contractmanagement stuurt het proces, business control is verantwoordelijk voor de cijfermatige monitoring en beleid ziet toe op de inhoudelijke aspecten.



### Perceel 3

**KPI:** Doelrealisatie - afschaling

<b>Definitie:</b>	De cliënt krijgt bij een vervolgtowijzing of tussentijds een lagere intensiteit van ondersteuning toegewezen. Met intensiteit wordt bedoeld de omvang van uren en/of dagdelen.
<b>Doel:</b>	- Aanbieders motiveren om met de cliënten binnen dit perceel te bouwen aan het stabiliseren en behouden van zelfredzaamheid en participatie zodat ondersteuning met lage intensiteit voldoende en passend is.
<b>Gewenste effecten:</b>	- Cliënten worden minder afhankelijk van de ondersteuning terwijl deze wel bereikbaar blijft. Zelfredzaamheid, participatie en versterking van het eigen netwerk wordt gestimuleerd, net als het normaliseren van de problematiek.
<b>Kanttekeningen:</b>	- Risico op terugval doordat maatwerkondersteuning te snel wordt afgeschaald.
<b>Meetprocedure:</b>	<b>Hoe?</b> Na afloop van elk contractjaar wordt gemeten hoeveel procent van de cliënten van de betreffende aanbieder een lagere intensiteit van ondersteuning ontvangt conform toewijzing, inclusief uitstroom met reden beëindiging code 19.  <b>Wie?</b> De toegangsmedewerker bepaalt de aanpassing van de intensiteit.  Beoordeling van uitstroom wordt ingevuld door de aanbieder middels het iWmo-bericht.
<b>Norm:</b>	x% Na afloop van 2024 wordt aan de hand van de dan bekende data uit het berichtenverkeer een norm bepaald.
<b>Bandbreedte:</b>	De bandbreedte wordt bij het vaststellen van de norm bepaald.
<b>Maatregelen:</b>	Wanneer niet aan de norm wordt voldaan, starten we met een gesprek, conform de Escalatieladder Wmo begeleiding & Kortdurend Verblijf 2024 e.v.
<b>Databronnen:</b>	Berichtenverkeer
<b>Registratie:</b>	Doorlopend
<b>Administratieve belasting:</b>	<b>Aanbieders Wmo:</b> N.v.t.  <b>Gemeente:</b> - Jaarlijks moet er een uitdraai van de gegevens plaatsvinden. - Regelmatig moet er uitwisseling van informatie plaatsvinden tussen toegang, beleid, business control en contractmanagement.
<b>KPI verantwoordelijke:</b>	Contractmanagement stuurt het proces, business control is verantwoordelijk voor de cijfermatige monitoring en beleid ziet toe op de inhoudelijke aspecten.

KPI: Uitval

---

<b>Definitie:</b>	<p>Uitval is het stoppen van een maatwerkvoorziening vóór afloop van de einddatum van de toewijzing.</p> <p>Er is geen sprake van uitval als de maatwerkvoorziening vroegtijdig wordt beëindigd door één van onderstaande redenen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- het realiseren van de afgesproken resultaten/doelen binnen de afgesproken tijd;</li><li>- overlijden;</li><li>- verhuizen;</li><li>- het verkrijgen van een indicatie Wet langdurige zorg;</li><li>- het verkrijgen van een indicatie beschermd wonen.</li></ul>
<b>Doel:</b>	<p>Aanbieders werken aan de afgesproken resultaten ten behoeve van de ontwikkeling en/of het behoud van de zelfredzaamheid en participatie van cliënt.</p>
<b>Gewenste effecten:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Zicht krijgen in uitval bij de aanbieder.</li><li>- Bevorderen van de kwaliteit en efficiëntie van de toewijzing van ondersteuning.</li><li>- Bevorderen van de kwaliteit en efficiëntie van ondersteuning.</li></ul>
<b>Kanttekening:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uitval kent verschillende oorzaken. De oorzaak kan ook gelegen zijn bij de toegang gemeente. Er zal dus per casus bekeken moeten worden naar de reden van uitval.</li><li>- Aanbieder wil niet verwijtbaar zijn voor uitval. Aangezien aanbieder zelf de reden van beëindiging invult, kan dit onbetrouwbare informatie opleveren.</li></ul>
<b>Meetprocedure:</b>	<p><b>Hoe?</b></p> <p>Er wordt per aanbieder een uitvalpercentage berekend op basis van het iWmo berichtenverkeer. Het gaat om het percentage uitval ten opzichte van het aantal unieke cliënten dat is uitgestroomd (uitstroom = stopzorgbericht zonder nieuwe aansluitende toewijzing Wmo begeleiding).</p> <p><b>Wat?</b></p>

---

---

Beëindiging van de maatwerkvoorziening wordt als volgt gecategoriseerd:

«enumeration» WMO588: Reden beëindiging	
02	Overlijden
19	Levering volgens plan beëindigd
20	Levering is tijdelijk beëindigd
21	Levering is eenzijdig door client beëindigd
22	Levering is eenzijdig door aanbieder beëindigd
23	Levering is in overeenstemming voortijdig beëindigd
31	Verhuizing naar een andere gemeente
36	Geïnitieerd door de gemeente
37	In verband met wijzigingsverzoek
38	Overstap naar andere aanbieder
39	Uitstroom naar ander domein

De coderingen met nummer 21 t/m 23 worden gezien als uitval.

**Wie?**

Beoordeling van uitval wordt ingevuld door de aanbieder middels het iWmo-bericht.

---

<b>Norm:</b>	x% Na afloop van 2024 wordt aan de hand van de dan bekende data uit het berichtenverkeer per perceel een norm bepaald.
<b>Bandbreedte:</b>	De bandbreedte wordt bij het vaststellen van de norm bepaald.
<b>Maatregelen:</b>	Wanneer niet aan de norm wordt voldaan, starten we met een gesprek, conform de Escalatieladder Wmo begeleiding & Kortdurend Verblijf 2024 e.v.
<b>Databronnen:</b>	Berichtenverkeer
<b>Registratie:</b>	Doorlopend, de aanbieder vult bij beëindigingen van de maatwerkvoorziening (kan tot vijf werkdagen na daadwerkelijke beëindiging) een code reden beëindiging in bij het StopZorg-bericht.
<b>Administratieve belasting:</b>	<b>Aanbieders</b> Voor aanbieders zal dit geen extra administratieve belasting betekenen, omdat aanbieders de reden van beëindiging al in het berichtenverkeer invullen bij een StopZorg-bericht.  <b>Gemeente</b> De administratieve belasting voor gemeenten zal beperkt toenemen: - Er zal een rapportage moeten worden ingericht. - Regelmatig moet er uitwisseling van informatie plaatsvinden tussen toegang, beleid, business control en contractmanagement.
<b>KPI verantwoordelijke:</b>	Contractmanagement stuurt het proces, business control is verantwoordelijk voor de cijfermatige monitoring en beleid ziet toe op de inhoudelijke aspecten.

---