

Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning.

Versie 12, januari 2017,

Wijzigingen:

Artikel 15 en 16 verwijderen voorwaarden die betrekking hebben op de Verklaring omtrent arbeidsrelatie (VAR). Deze is met de wijziging van wetgeving niet meer relevant.

Bijlage 1 Wijzigingen en toevoegingen in verband met een verandering van werkwijze.

Bijlage 4 Aanpassing spoedprocedure. Tijdelijk indicatiebesluit is vervangen door een akkoord via e-mail

De gewijzigde overeenkomst gaat in per 2 januari 2017 (start 1^e zorgperiode 2017)

Versie 11, oktober 2016,

Wijzigingen:

Aanpassing hoofdtekst, gebruik van eenduidige terminologie

aanpassing bijlage 1 tarieven 2017, implementatie iWmo

verwijderen bijlage 4 niet meer relevant agv implementatie iWmo

Toevoegen bijlage 4 spoedprocedure

Aanpassing bijlage 8 situatie 10 oktober 2016

De Deelovereenkomst voor het leveren van de **Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning in de Oosterschelderegio (de Overeenkomst)** vervangt de **Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Begeleiding in de Oosterschelderegio** en gaat in op 1 januari 2016.

- Het Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelderegio, publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan Stationspark 27^E, 4462 DZ te Goes.

En

- **Dienstverleners** genoemd in **bijlage 8**.

De Overeenkomst noemt het Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelderegio de **Gemeente**. De Overeenkomst noemt **Dienstverleners** ook separaat van elkaar **Dienstverlener**.

De Overeenkomst noemt de Gemeente en Dienstverleners gezamenlijk **Partijen** en ook separaat van elkaar een **Partij**.

Partijen overwegen bij het aangaan van deze Overeenkomst als volgt:

- A. De Gemeente stelde op 30 november 2015 de gewijzigde Basisovereenkomst voor ondertekening open voor Dienstverleners en de Dienstverleners hebben deze ondertekend.
- B. Deze Basisovereenkomst ziet toe op de uitvoering van een verantwoorde transitie en transformatie van onderdelen uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), te weten: individuele begeleiding, dagbesteding en kortdurend verblijf, naar de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) door De Gemeente en Dienstverleners tezamen.
- C. Deze invulling van diensten Wmo moet voldoen aan de door Partijen onderschreven visie waarbij participatie en zelfredzaamheid het doel zijn, eigen kracht van Inwoners en hun omgeving het vertrekpunt zijn, mogelijkheden van Inwoners centraal staan, Partijen vraaggericht en resultaatgericht werken in plaats van claim- en aanbodgericht, Partijen oog hebben voor de totale context en niet alleen voor individuen daarbinnen en Partijen streven naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten.
- D. De invulling van de Toegang door de Gemeente en door de Gemeenschappelijke Regeling de Bevelanden tot voorzieningen moet voldoen aan de door Partijen onderschreven visie genoemd onder (C).
- E. De Toegang zorgt ervoor dat de Inwoner en zijn behoeften centraal staan in de organisatie van het gemeentelijk sociaal domein. De Toegang maakt duidelijk hoeveel eigen kracht een inwoner nog bezit, in hoeverre zijn sociaal netwerk kan voorzien in behoeften en welke aanvullingen eventueel nodig zijn vanuit algemene en Maatwerk voorzieningen.

Partijen verklaren als volgt overeen te zijn gekomen:

Artikel 1: Begrippen

- 1) Algemene Voorziening: functies die, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van Inwoners, toegankelijk zijn en die zijn gericht op het versterken van zelfredzaamheid en participatie, of op opvang.
- 2) Besluit: een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door De Gemeente aan een Inwoner, waarmee die Inwoner in aanmerking komt voor Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning.
- 3) Bouwstenen: levering van een of meerdere diensten als onderdeel van een maatwerkvoorziening.
- 4) De Gemeente: Het Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelderegio namens de gemeenten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland Reimerswaal, Schouwen-Duiveland en Tholen;
- 5) Deelovereenkomst: deze Overeenkomst met daarin afspraken tussen De Gemeente en een of meer Dienstverleners over de invulling van een of meer te behalen Resultaten;
- 6) Dienstverlener: een entiteit die zorg, maatschappelijke en/of aanpalende dienstverlening aanbiedt aan inwoners van de Gemeente.
- 7) Inwoner: een inwoner met een woonplaats in één van de volgende gemeenten: Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland, Reimerswaal, Schouwen-Duiveland of Tholen;
- 8) Maatschappelijke Ondersteuning:
 - a) bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld;
 - b) ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische, psychische, of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving;
 - c) bieden van beschermd wonen en opvang.
- 9) Maatwerkvoorziening: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Inwoner afgestemd geheel van diensten:
 - a) ten behoeve van zelfredzaamheid, van een inwoner of diens leefeenheid (respijtzorg) daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger;
 - b) ten behoeve van participatie;Zonder deze maatwerkvoorziening zou de inwoner moeten verblijven in een instelling of zou deze verwaarlozen.
- 10) Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning: Maatwerkvoorziening zoals gedefinieerd in 9), maar dan beperkt tot die diensten en producten die vallen onder de Deelovereenkomst Maatschappelijke Ondersteuning.
- 11) Ondersteuningsplan: een plan opgesteld door de Dienstverlener in samenspraak met de cliënt met daarin de wijze waarop hij uitvoering geeft aan de Maatwerkvoorziening.
- 12) Participatie: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer;
- 13) Resultaat: de Partijen streven met de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning het bevorderen, het behoud of het compenseren van zelfredzaamheid van een Inwoner na die zonder deze Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning zou moeten verblijven in een instelling of zou verwaarlozen of een algemene voorziening niet langer toereikend is.
- 14) Toegang: de weg die een Inwoner bewandelt om een Algemene voorziening of Maatwerkvoorziening geleverd te krijgen.
- 15) Verslag: een verslag van het (keukentafel)gesprek opgesteld door Gemeente samen met de cliënt met daarin een beschrijving van de eigen kracht, het sociale netwerk, Algemene voorzieningen en/of Maatwerkvoorzieningen die een Inwoner nodig heeft om zelfredzaam te zijn en maatschappelijk te participeren.
- 16) Transformatieplan: een plan van aanpak waarin Dienstverlener aangeeft op welke wijze een bijdrage gaat leveren aan de visie zoals genoemd in de kadernota Sociaal Domein.
- 17) Zelfredzaamheid: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

Artikel 2: Voorwerp van de Overeenkomst

Dienstverlener is verplicht om in opdracht van De Gemeente de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning te verrichten zoals weergegeven in **bijlage 1** bij deze Overeenkomst in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst.

Artikel 3: Algemene voorwaarden

1. Op deze Overeenkomst zijn de voorwaarden genoemd in deze overeenkomst inclusief de bijlagen van toepassing.
2. Op deze Overeenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van de Dienstverlener niet van toepassing.

Artikel 4: Duur van de Overeenkomst

Deze Overeenkomst gaat in op 1 januari 2016 en eindigt op 30 april 2024. Mocht er aanleiding toe zijn dan kan de Deelovereenkomst aangepast worden conform de bepalingen hierover in de Basisovereenkomst artikel 7 tot en met 10.

Artikel 5: Opzegging van de Overeenkomst

1. Partijen hebben het recht om deelname aan deze Overeenkomst tussentijds per aangetekende brief te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de maand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door de andere Partij is ontvangen. De Overeenkomst wordt voortgezet door de overige Partijen, tenzij De Gemeente de opzeggende Partij is, waarna de Overeenkomst voor alle Partijen eindigt.
2. Als een Dienstverlener gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om per direct in overleg te treden met de resterende Dienstverleners over de mogelijke overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Inwoners, voortvloeiende uit deze Overeenkomst. De Dienstverlener verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname.
3. De dienstverlener heeft de mogelijkheid om de dienstverlening aan Inwoners eenzijdig te beëindigen op grond van situaties vastgelegd in het Protocol eenzijdige beëindiging Maatschappelijke Ondersteuning (**bijlage 7**).
4. De Gemeente heeft verder het recht om deze Overeenkomst met een Dienstverlener tussentijds per aangetekende brief (buitengerechtelijke verklaring) per direct te beëindigen:
 - als een fusie of overname van die de Dienstverlener aantoonbaar negatieve gevolgen heeft voor De Gemeente of voor een of meer Inwoners;
 - als die Dienstverlener niet (meer) voldoet aan de in deze Overeenkomst of de bovenliggende Basisovereenkomst gestelde voorwaarden.
 - Als die Dienstverlener niet actief deelneemt en gedurende een aaneengesloten periode van 15 zorgperioden van 4 weken geen enkele cliënt aan zich heeft weten te binden. Dit zal worden vastgesteld doordat de zorgaanbieder in deze periode geen declaratie heeft ingediend.

De Overeenkomst wordt voortgezet door De Gemeente met overige Dienstverleners.

Artikel 6: Toetreding

Nieuwe Dienstverleners kunnen zich tussentijds aanmelden bij de Gemeente. Zij kunnen alleen deelnemen aan deze Overeenkomst als zij gelijktijdig deelnemen aan de Basisovereenkomst. Als De Gemeente besluit tot toelating sluit zij deze Overeenkomst met de Dienstverlener.

Artikel 7: Deelname

Voorwaarde voor deelname aan deze overeenkomst is het aanleveren van een Transformatieplan. De dienstverlener voldoet aan deze voorwaarde door het format in **bijlage 6** ingevuld aan te leveren.

Artikel 8: Eisen aan de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning

Dienstverlener voldoet bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in de **bijlage 1** bij deze Overeenkomst.

Artikel 9: Gegevens delen

1. De Gemeente geeft openheid van zaken over de manier waarop persoonsgegevens worden verwerkt (beveiliging/transparantie), waarbij bepaald is onder welke omstandigheden gegevens worden uitgewisseld (legitimiteit) en hoe met de gegevens moet worden omgegaan (zorgvuldigheid) en of de gegevensuitwisseling gerechtvaardigd is (effectief, proportioneel, subsidiariteit).
2. In het verslag naar aanleiding van het gesprek tussen De Gemeente en de inwoner zijn afspraken opgenomen omtrent informatiedeling en gegevensuitwisseling dienstverleners en De Gemeente.
3. Dienstverleners beschikken over een privacy protocol.

Artikel 10: Gebiedsgericht werken

1. Dienstverlener verplicht zich, door ondertekening van deze overeenkomst, tot het participeren in gebiedsgericht werken. Dat houdt in dat;
 - a. De Dienstverlener investeert in contacten met andere organisaties in die gebieden waar de dienstverlener levert aan cliënten;
 - b. De Dienstverlener deel neemt aan casusoverleg in die gebieden waar de dienstverlener levert aan cliënten;
 - c. De Dienstverlener initiatieven neemt om met de andere partijen in het gebied waar de dienstverlener levert aan cliënten tot samenwerking te komen;
 - d. De Dienstverlener de activiteiten genoemd in lid 1a tot en met 1c uitvoert binnen het budget wat op basis van in deze overeenkomst genoemde tarieven beschikbaar wordt gesteld.

Artikel 11: Prijsstelling

Dienstverlener die een opdracht tot levering van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning ontvangt van de Gemeente, ontvangt voor die levering een vergoeding zoals opgenomen in **bijlage 1**.

Artikel 12: Garantie

Dienstverlener garandeert dat hij het Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning zal uitvoeren in overeenstemming met de hoogste zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector.

Artikel 13: Aansprakelijkheid

Partijen zijn over en weer aansprakelijk voor geleden schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of een onrechtmatige daad van Dienstverlener of Gemeente onder deze Overeenkomst. De werking van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 BW is op deze deelovereenkomst uitgesloten.

Artikel 14: Geen dienstbetrekking

Partijen hebben uitdrukkelijk niet de bedoeling een arbeidsovereenkomst te sluiten in de zin van artikel 7:610 e.v. BW of een fictieve dienstbetrekking tot stand te laten komen. Ook komt met het bepaalde in de Overeenkomst geen overeenkomst van lastgeving als bedoeld in artikel 7:414 e.v. BW tot stand. Partijen contracteren uitsluitend met elkander onder de voorwaarde van aanwezigheid van een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 e.v. BW.

Partijen verklaren zich ervan bewust te zijn dat door de Overeenkomst geen dienstbetrekking ontstaat tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Aangezien Partijen uitsluitend met elkaar willen contracteren op basis van een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 e.v. BW verbinden Partijen zich ertoe om hun feitelijke gedragingen bij de uitvoering van de Zorg in natura in overeenstemming te doen zijn met de inhoud en strekking van de Overeenkomst (en de vanuit de Overeenkomst voortvloeiende overeenkomsten van opdracht) teneinde de uitvoering van de wederzijdse contractuele verplichtingen binnen het wettelijk kader van een overeenkomst van opdracht te kunnen uitvoeren.

Artikel 15: Onderaanneming

1. Meerdere dienstverleners kunnen in combinatie of als hoofd- en onderaannemer een verzoek tot deelname aan deze overeenkomst indienen. Indien dienstverleners deelnemen aan de overeenkomst als combinatie, dan dienen zij een zogenaamde penvoerder te hebben die door de andere leden van de combinatie onherroepelijk en onvoorwaardelijk is gemachtigd hen te vertegenwoordigen.
2. Bij onderaanneming is de hoofdaannemer in beginsel volledig aansprakelijk voor de kwaliteit van de geleverde diensten. De hoofdaannemer is voor de gemeente het aanspreekpunt en niet de onderaannemer.
3. Een combinatie moet na het ondertekenen van de overeenkomst hoofdelijke aansprakelijkheid garanderen, bijvoorbeeld door de oprichting van een Vennootschap onder Firma.
4. Geen enkel criterium genoemd in artikel 5 lid 1 en bijlage 2 van de Basisovereenkomst mag van toepassing zijn op één of meer van de combinanten, in het geval van een combinatie, of op de hoofd- noch de onderaannemers. Voorts geldt dat de combinanten, in het geval van een combinatie, of de hoofd- en onderaannemers gezamenlijk moeten voldoen aan het gestelde in artikel 5 lid 2 van de Basisovereenkomst.
5. De constructie waarbij een dienstverlener gebruik maakt van zelfstandigen zonder personeel (ZZP'ers) merken de gemeenten aan als een constructie van onderaanneming.

6. Waar in deze overeenkomst wordt gesproken van 'personeel' of van 'werknemers' geldt dat daaronder ook wordt begrepen zelfstandigen zonder personeel (ZZP'ers). Dienstverleners die gebruik maken van ZZP'ers om de voorziening aan te bieden, kennen aldus dezelfde eisen voor wat betreft deze ZZP'ers als dienstverleners kennen voor wat betreft in te zetten personeel c.q. werknemers voor zover fiscaal toelaatbaar.

Artikel 16: Zelfstandige zonder personeel

De dienstverlener, die kan worden aangemerkt als ZZP'er, dient te voldoen aan de voorwaarden die de belastingdienst stelt om de werkzaamheden binnen deze overeenkomst niet aan te merken als (fictieve) dienstbetrekking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en dient dit ten alle tijden aan te kunnen tonen.

Artikel 17: Inwoners

Inwoners kunnen geen rechten ontleen aan deze overeenkomst. Deze overeenkomst bevat afspraken tussen Gemeente en Dienstverleners.

Artikel 18: Overmacht

In afwijking van hetgeen in de wet is bepaald ter zake van overmacht geldt onder deze Overeenkomst dat de navolgende situaties, voor zover zij de nakoming van de Overeenkomst door de Dienstverlener verhinderen, voor rekening van de Dienstverlener dienen te komen: werkstaking (zowel georganiseerd als ongeorganiseerd) en personeelstekorten als gevolg van ziekte.

Artikel 19: Gedeeltelijke nietigheid

Indien deze Overeenkomst of enige bepaling daarin nietig is of vernietigd wordt, dan past dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen vervolgens met elkaar in overleg treden om te trachten overeenstemming te bereiken over aanpassing van de Overeenkomst zodanig dat deze niet langer nietig of vernietigbaar is dan wel om overeenstemming te bereiken over een bepaling, ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling, die voor wat betreft aard en strekking zo dicht mogelijk aansluit bij de nietige of vernietigde bepaling.

Artikel 20: Evalueren en wijzigingen

Partijen bespreken in het Netwerk Sociaal Domein, zoals georganiseerd in de bovenliggende Basisovereenkomst, zo vaak als Partijen noodzakelijk achten, de bepalingen en de uitvoering van de Overeenkomst.

De Gemeente kan deze Overeenkomst wijzigen na het doorlopen van de procedure beschreven in de Basisovereenkomst. De wijzigingen gaan in direct na vaststelling en publicatie van gewijzigde Overeenkomst, voorzien van bijlage(n). Als bijlagen bij deze Overeenkomst wijzigen, is het voldoende de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken kennen geen rechtskracht.

Artikel 21: Overgangsbepalingen

Partijen komen een ontwikkelagenda overeen (**bijlage 5**) voor onderwerpen die zij in ieder geval gedurende de looptijd van de Overeenkomst verder willen door ontwikkelen. Het door ontwikkelen van deze onderwerpen kan leiden tot aanpassing van deze Overeenkomst en bijlagen conform artikel.

Artikel 22: Geschillen

In geval van geschillen maken Partijen gebruik van de geschillenregeling zoals opgenomen in de Basisovereenkomst.

Artikel 23: Rechtskeuze

Op deze Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

Artikel 24: Levering bouwstenen

Dienstverlener verplicht zich, door ondertekening van deze overeenkomst de volgende bouwstenen van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning te leveren. (aankruisen indien van toepassing)

- Begeleiding Thuis**
- Begeleiding Thuis speciaal**
- Begeleiding gericht op activering/dagbesteding**
- Begeleiding gericht op gespecialiseerde dagbesteding**
- Huishoudelijke Hulp (HH-R)**
- Huishoudelijke Zorg (HZ-R)**
- Kortdurend Verblijf normaal**
- Kortdurend Verblijf speciaal**

OP DEZE WIJZE kwamen de Partijen tot de Overeenkomst.

Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio

Dhr. J.J.L. de Kunder, voorzitter

drs. F.W. Witkam, secretaris

Datum:

Datum:

Dienstverlener:

Naam en functie

Datum:

Bijlage 1: Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning

1. *Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning*

De Gemeente neemt een publiekrechtelijk Besluit (een beschikking) als een Inwoner in aanmerking komt voor de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning. Zonder dit Besluit is het voor Inwoners niet mogelijk gebruik te maken van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning. Dienstverleners kunnen geen rechten ontlenen aan deze Overeenkomst als zij vergelijkbare diensten aanbieden aan Inwoners die niet over een besluit beschikken als hier genoemd.

Een Inwoner komt in aanmerking voor het genoemde Besluit als deze naar het oordeel van De Gemeente (de indicatie) onvoldoende zelfredzaam is of onvoldoende in staat is om maatschappelijk te participeren, onvoldoende beschikt over "eigen kracht", het eigen sociale netwerk niet of niet volledig in staat is een (verdere) bijdrage te leveren aan verbeteren van de positie van de Inwoner en evenmin een algemeen voorliggende of algemene voorziening aanwezig is.

Het precieze beoordelingskader voor de toegang dat door een gemeente wordt gebruikt is uitgewerkt in de verordening en beleidsregels van de betreffende gemeente of GR de Bevelanden voor uitvoering van de Wmo. De verordening en de beleidsregels zijn terug te vinden op de website van de betreffende gemeente.

De Inwoner die een besluit ontvangt waarmee hij in aanmerking komt voor een Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten Dienstverleners. De Gemeente gunt de opdracht tot levering van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning aan de Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning conform het besluit gaan uitvoeren.

In het Besluit dat de Inwoner ontvangt, wordt aangegeven welke bouwsteen of -stenen uit de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning worden toegekend evenals de duur van de indicatie. Iedere Gemeente in de Oosterschelderegio voert zelf de indicatiestelling uit met als juridische basis de Wmo 2015 en de Verordening. De Gemeente bepaalt lokaal de wijze waarop de indicatie plaatsvindt. Het is een gemeentelijke keuze of de (voorbereiding van) de beschikking gemandateerd wordt.

Voor Dienstverleners geldt een acceptatieplicht. De Dienstverlener blijft verantwoordelijk voor continuïteit van zorg.

2. *Wijze van leveren van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning en eisen daaraan*

De Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning uitvoert, doet dit in overeenstemming met het Besluit en het met de Inwoner opgestelde Ondersteuningsplan als onderdeel van dit Besluit. Het verslag, dat de Gemeente naar aanleiding van het (keukentafel)gesprek tussen de Gemeente en de Inwoner opstelt, noemt de voor de Inwoner te bereiken doelen en resultaten.

Voor de overdracht van informatie uit het Verslag maakt de Gemeente gebruik van het 'drie kolommen model'. In de eerste kolom wordt opgeschreven wat problemen/zorgen zijn en wat juist goed gaat. In de tweede kolom wordt beschreven welke resultaten de Inwoner wil bereiken. In de derde kolom wordt vervolgens beschreven welke oplossingen er nodig zijn waarmee het beschreven resultaat bereikt kan worden. Een samenvatting van het Verslag wordt gedeeld met de Dienstverlener.

De dienstverlener die een opdracht tot levering van de maatwerkvoorziening aan een cliënt krijgt gegund, legt de aard en omvang van de specifieke opdracht tot ondersteuning, binnen de kaders van het Verslag, vast in een gezamenlijk Ondersteuningsplan met de cliënt. Ondertekening van het Ondersteuningsplan moet plaatsvinden door cliënt, door een door cliënt aangewezen persoon op basis van mandaat of, in geval van handelingsonbekwaamheid, een wettelijk vertegenwoordiger. De looptijd van het Ondersteuningsplan is gelijk aan de looptijd van het laatst afgegeven besluit voor de betreffende cliënt.

Wanneer het de zorgaanbieder en cliënt niet lukt tot een gezamenlijk ondersteuningsplan te komen wordt de casus voorgelegd aan de Gemeente, zijnde het Wmo loket dat belast is met het verlenen van toegang tot de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning¹. De Gemeente zal de casus opnieuw beoordelen en een bindende uitspraak doen. Het SWVO zal de situaties waarin bemiddeling door de Gemeente noodzakelijk is registreren. In de loop van 2017 zal hierover een terugkoppeling plaatsvinden in de Fysieke Overlegtafel, zodat de FO kan beoordelen of dit een juiste werkwijze is.

Voor het opstellen van het Ondersteuningsplan dient de Dienstverlener gebruik te maken van het format in Bijlage 9 als het de bouwstenen Huishoudelijke Hulp en Huishoudelijke zorg betreft. De Dienstverlener mag hiervan afwijken door een eigen format te gebruiken. Dit format dient echter wel minimaal dezelfde onderdelen te bevatten en in dezelfde informatie te voorzien als het voorgeschreven format in Bijlage 9. De Gemeente kan de Dienstverlener verplichten zijn format aan te passen, of in het uiterste geval eisen dat de Dienstverlener gebruik maakt van het voorgeschreven format, indien het format van de Dienstverlener niet voldoet. Voor de overige bouwstenen binnen de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning dient de dienstverlener een eigen format te gebruiken.

Naast het Ondersteuningsplan sluit de dienstverlener een overeenkomst met de inwoner hierin zijn o.a. de volgende afspraken opgenomen.

- a. een overzicht van namen en contactgegevens van personen die een bijdrage leveren aan de te bereiken resultaten;
- b. het afzeggen van de dienstverleners en overige personen en voorzieningen;
- c. het weigeren en stopzetten van de Maatschappelijke Ondersteuning;
- d. klachtenregeling in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen, van 7 oktober 2015;
- e. een algemeen telefoonnummer en een e-mailadres.

Dienstverleners zorgen ervoor dat zowel vaste, tijdelijke als ingehuurd werknemers zich aan de Inwoner als werknemer van die dienstverlener kunnen legitimeren.

Bijlage 4 bevat een spoedprocedure. In spoedeisende gevallen zal de Gemeente via een e-mail akkoord geven tot verstrekking van een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek en de aanvraag van de Inwoner. Een dienstverlener start de ondersteuning binnen 48 uur als sprake is van spoed conform de spoedprocedure uit Bijlage 4.

De Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning kan alleen bestaan uit het leveren van een of meer bouwstenen genoemd onder punt 3 van deze bijlage. Inwoners en Dienstverleners kunnen een verzoek indienen via de procedure in de Basisovereenkomst (artikel 7 tot en met 10) om resultaten en activiteiten toe te laten voegen aan punt 3 van deze bijlage. De Dienstverleners passen bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning de CAO VVT, GGZ, Gehandicaptenzorg, Maatschappelijke Opvang of Welzijn en maatschappelijke dienstverlening toe, afhankelijk welke CAO van toepassing is.

De Dienstverleners zetten personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren. Deze eis geldt zowel voor

¹ Dit betreft m.n. die situaties waarin de inzet/zorgintensiteit een discussiepunt vormt. Wanneer de cliënt, of de vraag van de cliënt niet matched met de gekozen zorgaanbieder, zorgprofessional of de ondersteuning door de zorgaanbieder, is dit een andere situatie en zal dit aanleiding zijn om over te stappen naar een andere zorgaanbieder.

medewerkers in vaste dienst, voor ingehuurd personeel, als voor zelfstandigen die werken als Zelfstandige Zonder Personeel (zogenaamde ZZP'ers).

De Gemeente verklaart de artikelen 2, 3, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 15, 16 en 17 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen, van 7 oktober 2015, van toepassing op deze Overeenkomst (**bijlage 3**). De Gemeente kan op basis van de Wmo 2015 bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit. Daarnaast werken gemeenten en dienstverleners het onderwerp kwaliteit in 2016 verder uit. Dit maakt deel uit van de ontwikkelagenda (zie **bijlage 5**).

Inwoners hebben de mogelijkheid om van Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners te wisselen. Zij moeten daarvoor een opzegtermijn van 4 weken in acht nemen. Deze opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de zorgperiode volgend op de zorgperiode waarin de opzegging is gedaan. De coördinatie bij opzegging en wisselen van Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners ligt bij de Gemeente.

3. *Resultaatsgebieden en Bouwstenen die deel kunnen uitmaken van Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning*

De Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning is gericht op de volgende resultaatgebieden:

- het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van een Inwoner; of
- het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie van een Inwoner
- het begeleiden van de inwoner bij de zelfredzaamheid en/of participatie indien de persoonlijke situatie verslechterd.

Concrete doelen die samenhangen met dit resultaat worden door de Gemeente beschreven in het Verslag.

In het kader van de uitvoering van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning, als deze deel uitmaakt van het Verslag en de Gemeente een Besluit heeft afgegeven, kunnen Dienstverleners een of meer van de volgende bouwstenen aanbieden²:

A. **Begeleiding thuis**

Langdurige noodzakelijke begeleiding gericht op zelfredzaamheid, regie en structuur in het huishouden, plannen van dagelijkse activiteiten, het aanleveren of behouden van vaardigheden en het ondersteunen van mantelzorgers. Indien noodzakelijk is dit op afroep beschikbaar. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van innovatieve middelen zoals digitaal contact, groepswijze inrichting van individuele begeleiding.

B. **Begeleiding thuis speciaal**

Specialistische langdurig noodzakelijke begeleiding bij tekortschietende (zelf)regie, sociaal-emotionele problematiek, integratie en participatie. Hierbij kan ook aandacht zijn voor activerende elementen zoals het regelen van dagelijkse bezigheden, het nemen van besluiten, het plannen en uitvoeren van taken. Deze vorm van ondersteuning wordt geleverd door een zorgprofessional, gespecialiseerd in deze vorm van begeleiding.

C. **Begeleiding gericht op participatie / dagbesteding**

Dagbesteding voor cliënten die vanwege hun beperking niet kunnen deelnemen aan gewoon of regulier begeleid werken dan wel niet meer werkzaam zijn.

De dagbesteding vindt in principe overdag plaats, buiten de woonsituatie, in groepsverband. Het accent ligt op een van de volgende activiteiten of een combinatie hiervan: arbeidsmatige activiteiten, activering (gericht op zinvolle besteding van de dag), het bijhouden van vaardigheden eventueel aangevuld met lichte assistentie bij persoonlijke zorg. Daar waar mogelijk wordt samenwerking met het bedrijfsleven gezocht. Combinaties van deelpopulaties is wenselijk.

D. **Begeleiding gericht op gespecialiseerde dagbesteding**

Dagbesteding voor cliënten met uitgebreide beperkingen bij het dagelijks functioneren (persoonlijke zorg, mobiliteit, zelfredzaamheid) die vanwege hun beperking niet maatschappelijk kunnen participeren binnen de algemene voorzieningen in de buurt.

² De bouwstenen zijn gebaseerd op activiteiten genoemd in bijlage 2

Dagbesteding vindt in principe overdag plaats buiten de woonsituatie in groepsverband. Tijdens de dagbesteding is sprake van intensieve begeleiding in samenhang met enige persoonlijke verzorging. De dagbesteding is gericht op het stabiliseren van functioneren en op het voorkomen van achteruitgang in fysieke, verstandelijke en sociaal-emotionele vaardigheden.

E. Huishoudelijke hulp

Cliënten komen in aanmerking voor huishoudelijke hulp als zij over voldoende vaardigheden beschikken om als **opdracht**gever op te treden. De uitvoering van Huishoudelijke Hulp valt onder de Regeling dienstverlening aan huis, zoals onder meer vastgelegd in artikel 5, lid 1 Wet Loonbelasting. De hulp die als hulp bij het huishouden werkt, is op grond van deze Regeling in dienst van de Wmo-cliënt.

De huishoudelijke activiteiten zijn gericht op het behalen van de volgende resultaten:

- de cliënt kan wonen in een schoon huis;
- de cliënt kan dagelijks beschikken over voedsel;
- de cliënt kan beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding;
- de cliënt kan de dagelijkse gebruikelijk zorg voor de kinderen bieden.

F. Huishoudelijke zorg

Cliënten komen in aanmerking voor huishoudelijke zorg als zij niet meer beschikken over de vaardigheden die noodzakelijk zijn om zelfstandig afspraken te maken met zorgverleners. De huishoudelijke activiteiten zijn gericht op de volgende resultaten:

- de cliënt kan wonen in een schoon huis;
- de cliënt kan dagelijks beschikken over voedsel;
- de cliënt kan beschikken over schone, draagbare en doelmatige kleding;
- de cliënt kan de dagelijkse gebruikelijk zorg voor de kinderen bieden.

G. Kortdurend verblijf normaal

Kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorg of het netwerk (respitzorg). Het kan gaan om cliënten die voortdurend toezicht nodig hebben of waar constant zorg, of zorg op onplanbare tijdstippen, noodzakelijk is.

H. Kortdurend verblijf speciaal

Kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorg of het netwerk (respitzorg). Het kan gaan om cliënten die voortdurend toezicht nodig hebben of waar constant zorg of zorg op onplanbare tijdstippen noodzakelijk is. Het betreft kortdurend verblijf voor cliënten met uitgebreide beperkingen bij het dagelijks functioneren persoonlijke zorg, mobiliteit, zelfredzaamheid en waarvoor de bouwsteen Kortdurend Verblijf normaal geen passende oplossing biedt.

Dienstverleners die een overeenkomst hebben gesloten voor het leveren van de bouwstenen Begeleiding Thuis, Begeleiding Thuis Speciaal, Huishoudelijke Zorg en Huishoudelijke Hulp hebben de plicht om binnen het gehele gebied van de Oosterschelderegio deze voorziening te leveren. Zij kunnen hiervoor samenwerken met andere dienstverleners die deel uitmaken van deze deelovereenkomst, of via onderaanneming. Voor de overige bouwstenen geldt deze verplichting niet.

4. Wijze monitoren, van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning

De Dienstverlener is verplicht om in risicovolle situaties die de continuïteit van Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en inhoudelijk gebied, de Gemeente terstond van die situaties schriftelijk in kennis te stellen. Hierbij geeft de Dienstverlener de Gemeente inzicht in alle relevante stukken die betrekking hebben op de problematiek. De Gemeente heeft het recht om een extern (accountants)onderzoek in te stellen.

De continuïteit van Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning voor een of meer Inwoners wordt in ieder geval beschouwd als risicovol indien:

- (a) er sprake is van (het ontstaan van) negatieve reserves;

- (b) er gedurende de laatste 3 jaar sprake is (geweest) van materiële negatieve exploitatieresultaten; en/of
- (c) er sprake is van (het ontstaan van) liquiditeitsproblemen.

De Dienstverlener verschaft op verzoek van de Gemeente nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door de Dienstverleners gecontracteerde onderaannemer(s). De Gemeente bewaakt de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige en concurrentiegevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.

De Dienstverlener stelt de Gemeente in kennis van ieder rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) voor betreffende Dienstverlener is uitgebracht. De Dienstverlener stelt niet openbare rapporten ter inzage beschikbaar aan de Gemeente.

Dienstverleners leveren jaarlijks voor 1 december, een totaalrapportage aan de Gemeente van de ontvangen klachten over de geboden Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning naar aard en oorzaak aan, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.

Dienstverleners toetsen actief de kwaliteit van hun dienstverlening. Daarin maken zij gebruik van onderzoek onder cliënten, cliëntvertegenwoordigers en personeel. De dienstverleners maken zichtbaar op welke manier de lessen uit het kwaliteitsonderzoek zijn vertaald naar verbeterplannen.

Dienstverleners verlenen hun medewerking aan de Gemeente om de klantervaringen en resultaten van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning te monitoren. De wijze van, frequentie en de indicatoren voor monitoring (bv: uitval, tevredenheid, ervaringen en doelrealisatie) worden in 2016 in nader overleg met Dienstverleners bepaald en maken deel uit van de ontwikkelagenda.

5. *Wijze van bekostigen, declareren administreren en verantwoorden, van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning*

5.1 *Tarieven*

In 2017 worden dezelfde tarieven als in 2016 gehanteerd met een voorlopige prijsindex van 1 % gebaseerd op de nominale prijsindex zoals de Rijksoverheid dit naar gemeenten toe toepast, mits het Kabinet besluit richting gemeenten deze index toe te kennen. Deze beslissing wordt door het Kabinet lopende het jaar genomen. Indien het percentage dat het Kabinet daadwerkelijk doorberekent hoger of lager uitvalt zal dit in de tarieven voor 2018 worden verrekend.

- De Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die een Besluit voor een **Inwoner** voor de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning uitvoert waar het gaat om **Begeleiding Thuis** per zorgperiode van 4 weken een all-in bedrag van **EUR 597,35**.
- De Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die een Besluit voor een Inwoner voor de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning uitvoert waar het gaat om **Begeleiding Thuis speciaal** per zorgperiode van 4 weken een all-in bedrag van **EUR 616,45**.
- De Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die een Besluit voor een Inwoner voor de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning uitvoert waar het gaat om **Begeleiding gericht op activering / dagbesteding** per zorgperiode van 4 weken een all-in bedrag van **EUR 560,96**.
- De Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die een Besluit voor een Inwoner voor de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning uitvoert waar het

gaat om **Begeleiding gericht op gespecialiseerde dagbesteding** per zorgperiode van 4 weken een all-in bedrag van **EUR 1.014,32**.

- De Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die een Besluit voor een Inwoner voor de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning uitvoert waar het gaat om **Huishoudelijke Hulp (HH-R)** per zorgperiode van 4 weken een all-in bedrag van **EUR 144,36**. De uitvoering van Huishoudelijke Hulp (HH-R) valt onder de Regeling dienstverlening aan huis, zoals onder meer vastgelegd in artikel 5, lid 1 Wet Loonbelasting. De hulp die als hulp bij het huishouden werkt, is op grond van deze Regeling in dienst van de Wmo-cliënt.
- De Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die een Besluit voor een Inwoner voor de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning uitvoert waar het gaat om **Huishoudelijke Zorg (HZ-R)** per zorgperiode van 4 weken een all-in bedrag van **EUR 313,90**.
- De Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die een Besluit voor een Inwoner voor de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning uitvoert waar het gaat om **Kortdurend Verblijf normaal** per etmaal een all-in bedrag van **EUR 132,82**. Hierin zit zowel een vergoeding voor het verblijf, de kapitaalslasten als de begeleiding die geboden dient te worden. De bouwsteen 'Kortdurend Verblijf normaal' wordt per etmaal geïndiceerd.
- De Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die een Besluit voor een Inwoner voor de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning uitvoert waar het gaat om **Kortdurend Verblijf speciaal** per etmaal een all-in bedrag van **EUR 173,21**. Hierin zit zowel een vergoeding voor het verblijf, de kapitaalslasten als de begeleiding die geboden dient te worden. De bouwsteen 'Kortdurend Verblijf speciaal' wordt per etmaal geïndiceerd.

De in dit artikel genoemde vergoeding is vast tot en met 31 december 2017. Jaarlijks wordt uiterlijk 1 oktober in het lopende jaar de nieuwe prijs voor het komende jaar door Gemeente vastgesteld. Dit wordt vooraf in het Netwerk Sociaal Domein/Wmo besproken.

5.2 Berichtenverkeer facturering en gegevensuitwisseling

- Gemeenten en dienstverleners wisselen iWmo berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten SWVO, Gemeentelijk Gegevensknooppunt en VECOZO Schakelpunt. Alle overige berichten tussen Gemeente en Dienstverlener worden uitgewisseld via portalfunctie SWVO.
- Binnen deze overeenkomst worden de volgende iWmo berichten gehanteerd: Toewijzing, Start ondersteuning, Stop ondersteuning en de **Declaratie**.
- De Gemeente hanteert in het berichtenverkeer **één** door de Dienstverlener opgegeven AGB-code ter adressering van de Dienstverlener.
- Dienstverlener hanteert in de berichtenstroom iWmo de in de toewijzing verstrekte productcode conform onderstaande tabel.

Bouwsteen	Productcode iWmo
Begeleiding Thuis	02A01
Begeleiding Thuis speciaal	02A02
Begeleiding gericht op activering / dagbesteding	07A01
Begeleiding gericht op gespecialiseerde dagbesteding	07A02
Huishoudelijke Hulp	01A01
Huishoudelijke Zorg	01A02
Kortdurend Verblijf normaal	04A01
Kortdurend Verblijf speciaal	04A10

- Ingangsdatum beschikking (= 301 bericht) is "datum ondertekening ondersteuningsplan"; bij spoedprocedure is dit de datum melding "spoed"
- Dienstverleners factureren op basis van de ingezette producten per cliënt vanaf de week waarop de hulp voor het eerst is ingezet
- De facturering van het product stopt op het moment dat de levering wordt beëindigd voor een periode langer dan 3 weken.

- Voor alle facturaties geldt dat deze altijd per zorgperiode moeten worden aangeleverd. De zorgperiodes bestaan uit achtereenvolgende periodes van in ieder geval vier weken en lopen gelijk op met de door het CAK gehanteerde periodes.
- Facturen moeten binnen 4 weken na afloop van een zorgperiode worden ingediend. Op facturen en databestanden die later dan vier weken na afloop van de zorgperiode worden ingediend worden administratiekosten in rekening gebracht van 5% van het factuurbedrag. Op facturen/databestanden over die later dan acht weken na afloop van de zorgperiode worden ingediend worden administratiekosten in rekening gebracht van 10% van het factuurbedrag. De boetebedragen worden via een aparte creditfactuur in mindering gebracht. Facturen die later dan twaalf weken na afloop van een zorgperiode worden ingediend worden niet meer in behandeling genomen, tenzij de dienstverlener binnen zes weken na de eigenlijke factuurdatum, in overleg is getreden met De Gemeente inzake mogelijke problemen met de facturatie.
- Tegelijk met het maken van de facturen leveren de dienstverleners gegevens aan bij het CAK voor de vaststelling van de eigen bijdrage. De dienstverleners leveren binnen de door het CAK gehanteerde termijnen de informatie aan bij het CAK volgens de eisen zoals die door het CAK worden gesteld.
- De Gemeente betaalt de facturen van de dienstverleners na een controle op juistheid en volledigheid binnen tien werkdagen. De Gemeente zet facturen die regels bevatten die niet akkoord zijn in de wacht en betaalt deze pas als de dienstverlener correcte factuurregels heeft aangeleverd.
- De Gemeente beoordeelt of de Dienstverlener de voor de bijdrageheffing benodigde gegevens bij het CAK heeft aangeleverd. Indien de Dienstverlener niet aan deze verplichting voldoet, kan de Gemeente besluiten de geleverde Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning waarover een eigen bijdrage is opgelegd niet te betalen. De Gemeente heeft bovendien het recht om het door de Dienstverlener ten onrechte in rekening gebrachte geld terug te vorderen.
- De Dienstverleners leveren ieder jaar vóór 1 april een specifiek voor De Gemeente opgestelde verantwoording met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties conform het landelijk accountantsprotocol 2016 voor verantwoording Wmo.
- Indien Dienstverlener een totale jaaronzet heeft voor Wmo onder de € 50.000 dan is geen controleverklaring van haar accountant vereist.

6. *Communicatie*

Gemeente werkt met de dienstverleners samen om cliënten zo zorgvuldig mogelijk te informeren over de veranderingen op het gebied van zorg en ondersteuning en de consequenties voor het individu. De boodschap die gemeente en dienstverleners overbrengen is op elkaar afgestemd.

Bijlage 2: Activiteiten vallend onder de bouwstenen Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning

1. Het oefenen of ondersteunen bij het oefenen met vaardigheden of handelingen. En gebruik hulpmiddelen voor communicatie, stimuleren van wenselijk gedrag, inslijpen van gedrag. Het kan hierbij gaan om:
 - (a) Hulp bij uitvoeren of overnemen van eenvoudige of complexe taken/activiteiten, of bij oplossen van praktische problemen die buiten de dagelijkse routine vallen.
 - (b) Hulp bij uitvoeren van vaardigheden die geleerd zijn tijdens AWBZ- of GGZ-behandeling.
 - (c) Hulp bij het beheren van (huishoud)geld.
 - (d) Hulp bij de administratie (alleen in de zin van oefenen).
 - (e) Hulp bij openbaar vervoer gebruik (alleen in de zin van oefenen).
 - (f) Hulp bij of overnemen van post openmaken, voorlezen en regelen afhandeling praktische zaken.
 - (g) Instructie bij persoonlijke verzorging.
 - (h) Hulp bij plannen en stimuleren van contact in persoonsgebonden sociale omgeving.
 - (i) Hulp bij communicatie in de persoonsgebonden omgeving bij bijvoorbeeld afasie.
2. Oefenen van de mantelzorg/gebruikelijke zorg hoe om te gaan met de gevolgen van de aandoening, stoornis of beperking van de Inwoner.
3. Het oefenen of ondersteunen bij het oefenen met het aanbrengen van (dag)structuur of het voeren van regie. Het kan hierbij gaan om:
 - (a) Hulp bij initiëren of compenseren van eenvoudige of complexe taken, besluiten nemen en gevolgen daarvan wegen.
 - (b) Hulp bij het regelen van randvoorwaarden op het gebied van wonen, onderwijs, werk, inkomen, iets kopen/betalen, het stimuleren tot en voorbereiden van een gesprek met dit type instanties (dit betreft niet het meegaan naar- aanwezig zijn bij het gesprek).
 - (c) Hulp bij plannen, stimuleren en voorbespreken van activiteiten.
 - (d) Hulp bij het initiëren of compenseren van op/bijstellen van dag/weekplanning, dagelijkse routine.
 - (e) Inzicht geven in (mogelijke) gevolgen van besluiten.
 - (f) Hulp bij zich aan regels, afspraken houden, corrigeren van besluiten of gedrag.
4. Het overnemen van toezicht en het aansturen van gedrag ten gevolge van een stoornis, thuis of elders.
5. Het overnemen van toezicht gericht op het bieden van fysieke zorg, zodat tijdig in kan worden gegrepen bij bijvoorbeeld valgevaar, of complicaties bij een ziekte en medicijngebruik.
6. Het aansturen van gedrag.
7. Het begeleiden in verband met ernstig tekortschietende vaardigheden in het zelfregelend vermogen (dagelijkse bezigheden regelen, besluiten nemen, plannen en uitvoeren van taken, beheerszaken regelen, communicatie, sociale relaties, organisatie van de huishouding, persoonlijke zorg).
8. Het begeleiden bij sociaal-emotionele problematiek die samenhangt met de stoornis.
9. Het begeleiden bij de mogelijke integratie in de samenleving en de sociale participatie (bijvoorbeeld hulp bij de opbouw van een sociaal netwerk) met als doel zelfredzaamheid.
10. Het begeleiden bij de mogelijke integratie in de samenleving, met extra aandacht voor ontwikkeltrajecten op het vlak van wonen, sociaal netwerk (doelgericht toepassen van methoden van casemanagement).
11. Communicatietraining aan auditief gehandicapten of leden van het sociale netwerk.
12. Bij een (dreigend) disfunctioneren van het huishouden kan hulp bij het huishouden als voorziening worden ingezet. Deze hulp komt tot stand in overleg met de client en kan bestaan uit o.a. boodschappen doen voor het dagelijkse leven, broodmaaltijd bereiden, licht huishoudelijk werk, zwaar huishoudelijk werk, was verzorging, dagelijkse organisatie van het huishouden en ondersteuning bij het aansturen van de huishoudelijke hulp.
13. Als HH-R wordt ingezet als bouwsteen verrichten de dienstverleners de huishoudelijke hulp (HH-R) binnen de kaders van de Regeling dienstverlening aan huis, zoals onder meer vastgelegd in artikel 5, lid 1 Wet Loonbelasting. Binnen de genoemde regeling vallen volgende activiteiten:
 - a) Het werven van voldoende hulpen om aan de vraag van de cliënten te kunnen voldoen;

- b) Het bemiddelen tussen een geschikte hulp en de cliënt met als doel een overeenkomst tussen beide partijen tot stand te brengen voor de levering van huishoudelijke hulp;
- c) In opdracht en op initiatief van de cliënt kan bij ziekte van de hulp een nieuwe bemiddeling tot stand worden gebracht.
- d) Het vervullen van een helpdeskfunctie t.b.v. de cliënt inzake de wet- en regelgeving.
- e) De kassierfunctie vervullen in opdracht van de cliënt. Dit omvat: het controleren en verwerken van de declaraties van de uren hulp, het betalen van de hulp uit het door gemeenten aan de cliënt beschikbaar gestelde budget.
- f) Het afdekken van de risico's voor de cliënt d.m.v. het aanbieden van een collectieve aansprakelijkheidsverzekering.

Bijlage 3: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg³

https://www.eerstekamer.nl/behandeling/20151111/publicatie_wet/document3/f=/v/jy/wcr6ghkz0.pdf

Artikel 2

1. De zorgaanbieder biedt goede zorg aan.
2. Onder goede zorg wordt verstaan zorg van goede kwaliteit en van goed niveau:
 - a. die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, en is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt,
 - b. waarbij zorgverleners handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard, waaronder de overeenkomstig artikel 66b van de Zorgverzekeringswet in het openbaar register opgenomen voor hen geldende professionele standaard, en
 - c. waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt ook overigens met respect wordt behandeld.
3. In afwijking van het eerste lid verleent een alternatieve-zorgaanbieder slechts zorg die buiten noodzaak niet leidt tot schade of een aanmerkelijke kans op schade voor de gezondheid van de cliënt, waarbij de rechten van de cliënt zorgvuldig in acht worden genomen en de cliënt ook overigens met respect wordt behandeld

Artikel 3

De zorgaanbieder organiseert de zorgverlening op zodanige wijze, bedient zich zowel kwalitatief als kwantitatief zodanig van personele en materiële middelen en, voor zover nodig, bouwkundige voorzieningen en, indien hij een zorgaanbieder is als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onderdeel f, 1°, draagt tevens zorg voor een zodanige toedeling van verantwoordelijkheden, bevoegdheden alsmede afstemmings- en verantwoordingsplichten, dat een en ander redelijkerwijs moet leiden tot het verlenen van goede zorg.

Artikel 7

1. De zorgaanbieder draagt zorg voor systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg.
2. De verplichting van het eerste lid houdt, de aard en omvang van de zorgverlening in aanmerking genomen, in:
 - a. het op systematische wijze verzamelen en registreren van gegevens betreffende de kwaliteit van de zorg op zodanige wijze dat de gegevens voor eenieder vergelijkbaar zijn met gegevens van andere zorgaanbieders van dezelfde categorie;
 - b. het aan de hand van de gegevens, bedoeld in onderdeel a, op systematische wijze toetsen of de wijze van uitvoering van artikel 3 leidt tot goede zorg;
 - c. het op basis van de uitkomst van de toetsing, bedoeld in onderdeel b, zo nodig veranderen van de wijze waarop artikel 3 wordt uitgevoerd.

Artikel 8

1. De zorgaanbieder stelt een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden.
2. De zorgaanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de meldcode.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen een meldcode in ieder geval bestaat

Artikel 9

1. Voor zover dit noodzakelijk is voor de goede werking van de systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg, worden in een register als bedoeld in artikel 7, tweede lid, zonder toestemming van de betrokkene, persoonsgegevens verwerkt betreffende intern gemelde incidenten, waaronder gegevens betreffende de gezondheid.
2. De zorgaanbieder stelt schriftelijk een interne procedure vast, waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe wordt omgegaan met signalen van incidenten. De zorgaanbieder bevordert de kennis en het gebruik van de procedure.
3. De in het tweede lid bedoelde procedure is zodanig dat zij er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk bescherming kan worden geboden of maatregelen kunnen

³ Waar in de Wet is opgenomen "zorgaanbieder" moet voor deze Overeenkomst worden gelezen Dienstverlener.

worden genomen, en waarborgt dat van persoonsgegevens geen kennis kan worden genomen door anderen dan de functionaris of functionarissen die met de behandeling van signalen van incidenten zijn belast.

4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur wordt vastgesteld uit welke elementen de procedure in ieder geval bestaat.

5. Degene die op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn beroep tot geheimhouding is verplicht, kan, zonder toestemming van de cliënt, overeenkomstig de vastgestelde procedure aan de daartoe aangewezen functionaris de gegevens, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de Wet bescherming persoonsgegevens, verstrekken die noodzakelijk zijn te achten om een incident te onderzoeken.

6. Gegevens in het register, bedoeld in artikel 7, tweede lid, betreffende intern gemelde incidenten, behoudens die met betrekking tot een calamiteit of geweld in de zorgrelatie, kunnen niet in een civielrechtelijke, strafrechtelijke, bestuursrechtelijke of tuchtrechtelijke procedure als bewijs worden gebruikt, noch kan een disciplinaire maatregel, een bestuurlijke sanctie of een bestuurlijke maatregel daarop worden gebaseerd. In afwijking van de eerste volzin kunnen de gegevens voor het strafrechtelijk bewijs worden gebruikt indien zij redelijkerwijs niet op een andere manier kunnen worden verkregen.

7. De gegevens in het register, bedoeld in artikel 7, tweede lid, betreffende intern gemelde incidenten, zijn niet openbaar.

8. De zorgaanbieder die zorg draagt voor een register als bedoeld in artikel 7, tweede lid, is de verantwoordelijke in de zin van artikel 1, onderdeel d, van de Wet bescherming persoonsgegevens voor dat register.

Artikel 10

1. De zorgaanbieder verstrekt de cliënt, teneinde hem in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken tussen verschillende zorgaanbieders, op diens verzoek informatie over de door zorgaanbieder aangeboden zorg, waaronder begrepen de tarieven en de kwaliteit, alsmede over de ervaringen van cliënten met die zorg.

2. De zorgaanbieder informeert de cliënt voorts over het al dan niet bestaan van een wetenschappelijk bewezen werkzaamheid van die zorg alsmede over de wachttijd.

3. De zorgaanbieder doet aan een cliënt, alsmede een vertegenwoordiger van de cliënt dan wel een nabestaande van de overleden cliënt, onverwijld mededeling van de aard en toedracht van incidenten bij de zorgverlening aan de cliënt die voor de cliënt merkbare gevolgen hebben of kunnen hebben en maakt van de aard en toedracht van incidenten aantekening in het dossier van de cliënt. Tevens wordt aantekening gemaakt van het tijdstip waarop het incident heeft plaatsgevonden en de namen van de betrokkenen bij het incident. Daarbij licht de zorgaanbieder de cliënt tevens in over de mogelijkheden om de gevolgen van het incident weg te nemen of te beperken.

4. Op verzoek van de cliënt informeert de zorgaanbieder de cliënt over de rechten die uit deze wet voor hem voortvloeien.

§ 1. Klachten

Artikel 13

1. De zorgaanbieder treft, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.

2. De zorgaanbieder stelt de regeling vast in overeenstemming met een representatief te achten organisatie van cliënten.

3. Het tweede lid is niet van toepassing voor zover de regeling betrekking heeft op een instelling en de zorgaanbieder met betrekking tot de regeling voor die instelling op grond van enige wettelijke bepaling het advies of de instemming van een cliëntenraad moet verkrijgen.

4. De zorgaanbieder brengt de regeling, alsmede een wijziging daarvan, op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van de cliënten en vertegenwoordigers van cliënten.

5. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden eisen gesteld waaraan de regeling als bedoeld in het eerste lid in ieder geval moet voldoen

Artikel 14

1. Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

Artikel 15

1. De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
2. De zorgaanbieder waarborgt dat een aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent.

Artikel 16

1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
2. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 17

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

Bijlage 4: Spoedprocedure voor inzet Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning in de Oosterschelderegio

Uitgangspunten:

De **reguliere** procedure om betaalde zorg in te mogen zetten binnen het kader van de Wmo 2015 start met een melding bij het Wmo loket. Na de melding start de gemeente een onderzoek en op basis van dit onderzoek wordt zo nodig een beschikking afgegeven. Pas na het afgeven van de beschikking kan de ondersteuning door de zorgaanbieder worden gestart.

In bepaalde gevallen zal de urgentie om met ondersteuning te beginnen zo groot zijn dat niet gewacht kan worden totdat de procedure bij de gemeente is afgerond. In die situaties moet de zorgaanbieder gebruik maken van de **spoedprocedure**. De zorgaanbieder meldt de start van de spoedprocedure telefonisch bij het Wmo loket (binnen kantoor tijd direct, buiten kantoor tijd zodra het kantoor weer open is). Buiten kantoor tijden kan de zorgaanbieder gelijk starten met de inzet van zorg en binnen kantoor tijden nadat hij melding heeft gedaan. Het is belangrijk dat de zorgaanbieder bij de melding aangeeft dat er gebruik wordt gemaakt van de spoedprocedure.

Wanneer de melding voor inzet van ondersteuning in het kader van een spoedprocedure bij de gemeente binnen is, zal de gemeente direct via e-mail een **akkoord** geven voor de inzet van ondersteuning. In deze bevestiging staat ook de datum start zorg genoemd, zodat daar in de beschikking rekening mee kan worden gehouden.

De zorgaanbieder ontvangt een vergoeding voor de ondersteuning vanaf het moment dat de inzet van zorg is gestart. Dat moment kan niet eerder zijn dan de dag waarop de zorgaanbieder de start van de spoedprocedure heeft gemeld, rekening houdend met de situatie buiten kantoor tijden. De **vergoeding** voor de ondersteuning is gelijk aan de vergoeding zoals afgesproken in de Deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning.

De zorgaanbieder stelt in afstemming met de cliënt een ondersteuningsplan op. Een door de cliënt ondertekend exemplaar wordt naar de gemeente (Wmo loket) gezonden.

De zorgaanbieder beoordeelt of gebruik van de spoedprocedure noodzakelijk is. De gemeente zal dit toetsen. De gemeente gaat uit van een juist gebruik van de spoedprocedure. Wanneer blijkt dat de spoedprocedure is ingezet, terwijl dit niet noodzakelijk is zal dat consequenties hebben. Dat zal een eerste keer in de vorm van een waarschuwing zijn. Een tweede keer zal de ingezette ondersteuning in de periode van melding tot en met het afgeven van een beschikking niet vergoed worden. Wanneer een zorgaanbieder vaker een verkeerde beoordeling maakt voor de inzet van de spoedprocedure, kan de zorgaanbieder worden uitgesloten van de mogelijkheid om nog langer gebruik te maken van de spoedprocedure. Dat zal de zorgaanbieder schriftelijk worden medegedeeld.

Bij inzet van de spoedprocedure voor inzet van Hulp bij het huishouden zal er sprake moeten zijn van een situatie, waar naast hulp bij huishoudelijke taken er ook hulp nodig is bij het regelen en organiseren en het ondersteunen van de cliënt bij de regievoering. Of er is een situatie met niet uitstelbare taken (zoals de verzorging van kinderen en/of de bereiding van maaltijden).

Instructie om de spoednoodzaak vast te stellen zijn:

- Schat in welke rol huisgenoten/mantelzorg **tijdelijk nog extra** kunnen vervullen. Het gaat hierbij om de vraag hoe lang de hulp nog **uitgesteld** kan worden (de normale bijdrage van huisgenoten/mantelzorg is reeds in de indicatie verwerkt).
- Schat in hoe **schadelijk de gevolgen** zijn van het uitstellen van de hulp. De termijn (binnen ... tijd hulp nodig) geldt steeds vanaf het moment van de aanvraag. Onderstaande betekent dat de hulpvraag van een cliënt na verloop van tijd urgenter wordt.

1. Binnen 48 uur hulp nodig

Mantelzorg/huisgenoten:

- Ontbreekt volledig of is op benodigde activiteiten niet inzetbaar.
- Geen vorm van thuiszorg of andere voorzieningen aanwezig.
- Uithuisplaatsing van kinderen wordt noodzakelijk.

De schadelijke gevolgen voor de individuele gezondheid zijn bij het later inzetten van zorg zeer ernstig, bijvoorbeeld:

- Intramurale opname wordt noodzakelijk.
- Ontslag uit ziekenhuis of verpleeghuis is niet mogelijk.
- Gevaar voor zichzelf of omgeving.

2. Binnen één week hulp nodig

Mantelzorg/huisgenoten:

- Kan hoogstens een week de strikt noodzakelijke taken vervullen.

De schadelijke gevolgen voor de gezondheid zijn bij het later inzetten van zorg ernstig, bijvoorbeeld:

- Mogelijkheid te herstellen van ziekte wordt sterk verminderd.
- Geen of zeer slechte voeding.
- Verzuim van werk noodzakelijk terwijl dit absoluut onmogelijk is.

Procedure

1. Er dient zich een casus aan.
2. De zorgaanbieder beoordeelt of en dat er sprake is van spoed.
3. De zorgaanbieder maakt melding van de casus bij het Wmo loket en vermeldt daarbij dat het een spoedprocedure betreft.
4. De zorgaanbieder krijgt via de e-mail een akkoord voor het inzetten van ondersteuning in het kader van de spoedprocedure. De zorgaanbieder kan ondersteuning inzetten.
5. De melding door de zorgaanbieder dient tevens als melding conform artikel 2.3.2 lid 1 van de Wmo, op basis waarvan de Gemeente een onderzoek instelt.
6. Wanneer dit proces leidt tot een opdracht tot het verstrekken van één of meerdere bouwstenen binnen de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning kan de zorgaanbieder gaan declareren.
7. Declareren kan met terugwerkende kracht, waarbij de datum in de beschikking voor start zorg gelijk is aan de datum waarop de zorgaanbieder melding heeft gemaakt van de inzet spoedprocedure bij het Wmo loket.
8. De gemeente toetst achteraf of het inzetten van de spoedprocedure terecht is.

Bijlage 5: Ontwikkelagenda

De volgende onderwerpen lenen zich voor doorontwikkeling:

1. Prijsstelling en bekostiging

Gewenste effecten zijn:

- De levering van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning binnen het daarvoor beschikbare budget in de gemeentebegroting;
- De levering van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning conform de gestelde voorwaarden in de Overeenkomst
- Prikkels die leiden tot een betere verbinding tussen zorg en welzijn

2. Kwaliteit

Gewenste effecten zijn:

- De levering van Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning vindt plaats door personen die daarvoor de juiste competenties en ervaring hebben
- De levering van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning vindt plaats binnen de wettelijke kaders
- Inwoners van de Gemeente ervaren de levering van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning als kwalitatief van hoog niveau
- De Gemeente heeft voldoende middelen om de kwaliteit van de dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig.

3. Monitoring en verantwoording

Gewenste effecten zijn:

- De Gemeente heeft zicht op de kwaliteit van de geleverde diensten.
- De Gemeente heeft zicht op de ontwikkeling in afname van de geleverde diensten
- De Gemeente heeft zicht op de ervaring die Inwoners hebben
- De Gemeente heeft zicht op de financiële impact van de Overeenkomst
- De Gemeente kan de rechtmatigheid van uitgaven aantonen
- Vermindering van administratieve lasten en bureaucratie bij Partijen door versimpelde monitor en verantwoordingssystematiek
- De Gemeente heeft voldoende middelen om de kwaliteit en financiële impact van dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig.

4. Toegang

Gewenste effecten zijn:

- De Gemeente heeft zicht op de ontwikkeling in afname van diensten
- De Gemeente heeft zicht op "substitutie van de Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning voor eigen kracht, Sociaal Netwerk en /of Algemene voorzieningen"
- Vermindering van administratieve lasten en bureaucratie door versimpelde toewijzingsmethodiek

5. Social Return On Investment

Gewenste effecten zijn:

- De Gemeente heeft afspraken gemaakt met Partijen over de wijze waarop arbeidsplaatsen voor uitkeringsgerechtigden, leer-werkplekken, stageplekken voor doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt of het uitvoeren van een andere maatschappelijke taak tot stand komen.
- De Gemeente heeft afspraken over taakstelling (welk percentage) en de termijn waarop Partijen deze doelstelling realiseren.

Bijlage 6: Format Transformatieplan

Indien u als aanbieder mee wilt doen met de deelovereenkomst Maatwerkvoorziening Maatschappelijke Ondersteuning in de Oosterschelderegio dient u onderstaande format in te vullen en te ondertekenen. De doelstelling van de samenwerking met dienstverleners in het netwerk sociaal domein/Wmo is om met elkaar aan de visie te werken die we voor het sociaal domein in de Oosterschelderegio hebben vastgesteld. Deze visie is opgeschreven in de kadernota sociaal domein Oosterschelderegio. Het nastreven van deze visie vergt een inspanning van de gemeente en dienstverleners gezamenlijk. Daarom evalueren we de vorderingen van het overleg en passen we onze werkwijze indien noodzakelijk aan, en evalueren we de prestaties op dat gebied van iedere organisatie afzonderlijk. Om helder te krijgen wat de bijdrage van ieder afzonderlijke organisatie kan zijn, dient dit format.

Beantwoord de volgende vragen door in het Word document (u kunt dit van onze website downloaden www.osrvoorelkaar.nl) onder de vragen uw antwoord te geven. Wij zullen zorgvuldig met deze informatie omgaan en vertrouwelijk behandelen. Gebruikt u maximaal 2 A4 voor uw antwoorden.

<p>1. Wijkgericht werken</p> <p>Op welke manier geeft uw organisatie vorm en inhoud aan wijkgericht werken?</p> <p>Op welke manier legt uw organisatie verbindingen met andere organisaties en professionals in de wijk?</p> <p>Kunt u voorbeelden noemen van projecten?</p> <p>Op welke manier dragen deze activiteiten bij aan het welzijn van burgers (maatschappelijk effect)?</p>
<p>2. Betrekken informele zorg</p> <p>Op welke manier werkt u samen met vrijwilligers en mantelzorgers?</p> <p>Wat doet u om vrijwilligers bij de activiteiten van uw organisatie te betrekken en met welk effect?</p> <p>Op welke manier ondersteunt u de werkzaamheden van vrijwilligers (coaching, opleidingen, vergoedingen, helpdesk)?</p> <p>Kunt u projecten noemen waar u invulling aan geeft als dienstverlener, die een voorbeeld zijn voor de samenwerking tussen vrijwilligers en professionals.</p>
<p>3. Innovatie</p> <p>Welke innovaties in zorg en ondersteuning voert u door? (denk aan het combineren van doelgroepen, nieuwe arrangementen, participeren in algemene en collectieve voorzieningen)</p> <p>Kunt u voorbeelden noemen van arrangementen die vernieuwend zijn? (voorbeelden van projecten)</p> <p>Tot welke opbrengsten en besparingen leiden deze innovaties?</p> <p>Met welke (branchevreemde) organisaties werkt u samen om deze innovaties tot ontwikkeling te brengen?</p> <p>In welk stadium bevinden deze innovaties zich (idee, plan, start, groei, volwassenheid)?</p>

Getekend voor akkoord:

Naam aanbieder	
Naam tekenbevoegde	
Handtekening	
Datum	

Bijlage 7. Protocol eenzijdige beëindiging Maatschappelijke Ondersteuning

Eenzijdige beëindiging Maatschappelijke Ondersteuning

Aangezien de dienstverlener verplicht is de cliënt passende Maatschappelijke Ondersteuning te leveren, dient een eenzijdige beëindiging een uitzonderlijke situatie te zijn. Alvorens hiertoe over te kunnen gaan, dient de dienstverlener zich tot het uiterste te hebben ingespannen om de cliënt van de benodigde Maatschappelijke Ondersteuning te voorzien door middel van een alternatief aanbod vanuit de eigen organisatie of door doorbemiddeling naar een andere dienstverlener. Deze inspanningen moet de dienstverlener zichtbaar kunnen maken aan de gemeente en de cliënt.

Van eenzijdige beëindiging is sprake indien de ingezette Maatschappelijke Ondersteuning door de dienstverlener eenzijdig wordt stopgezet, zonder verzoek van de cliënt/vertegenwoordiger, terwijl de vraag nog wel actueel is. Het beëindigen is alleen mogelijk bij zwaarwegende redenen en slechts onder bijzondere omstandigheden. Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn:

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de dienstverlener in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt maar ook vanuit de handelwijze van familie van de cliënt.
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie.
- Arbo omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de Dienstverlener
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de dienstverlener.

Als dienstverlener besluit tot eenzijdige beëindiging van de Maatschappelijke Ondersteuning dan stelt deze de gemeente hiervan per omgaande op de hoogte. De melding vindt schriftelijk plaats met omschrijving van de reden.

Bijlage 8: Dienstverleners

Deze bijlage is dynamisch en wordt beheerd door De Gemeente. Zie hiervoor de website www.swvo.nl/voor-aanbieders

Aangesloten Dienstverleners die deze Overeenkomst hebben ondertekend (stand van zaken 10 oktober 2016):

AANDACHT WERKT BV	NOVA FARM GRIP
STICHTING DE AKKERWINDE	OMA (OVERDAG MEER ACTIVITEITEN)
ALLÉVO ZORG EN DIENSTVERLENING	OPGERUIMD! ERNA VERHEIJ PROFESSIONAL ORGANIZER
STICHTING AMARANTGROEP (PAUWER)	ST. OUDERENZORG NOORD-BEVELAND
STICHTING ARDUIN	PHILADELPHIA ZORG
BUURTZORG NEDERLAND	PRIVAZORG WMO BEHEER B.V.
CEDERHOF, STICHTING OUDERENZORG KAPELLE	STICHTING PROKINO
CEDRAH	RST ZORGVERLENERS
CHIQCARE	SALCHA ZORG
COöPERATIE VAN ONDERNEMERS IN DE KLEINSCHALIGE ZORG ZEELAND UA	STICHTING SCHUTSE ZORG THOLEN
EIGEN RICHTING	SDW
STICHTING EILANDZORG SCHOUWEN-DUIVELAND	ST GEHANDICAPTENZORG VAN DE GEREFORMEERDE GEMEENTEN (SILOAH)
ELEOS	STICHTING SJALOOM ZORG
STICHTING EMERGIS	STICHTING SAMENWERKENDE ZORGBOEREN ZUID (SSZ)
GGMD	SVRZ
GGZWNB	SVVG DE SCHUTSE
GOED ZO	STICHTING ZORGGROEP TER WEEL
GORS	STICHTING TIMON
ZORG-EN SPEELBOERDERIJ DE HOSVAZZE	KONINKLIJKE VISIO GOES
IRIZ ZORG EN WELZIJN BV	STICHTING DE VLUCHTHEUVEL
PRAKTIJK JIPP	STICHTING VRAAGKRACHT
JUVENT	WEERWERK
KALORAMA	STICHTING WOW!
KONINKLIJKE KENTALIS	WILDEBRAND ADVIES & GEZOND
STICHTING KIND IN ONTWIKKELING	ZEELANDCARE
STICHTING KLAVER 4 ZORG EN WELZIJN	STICHTING ZEEUWSE GRONDEN, SAMENLEVING EN PARTICIPATIE
SCHOONMAAKBEDRIJF KOSTER EN CO, MIEP	ZEEUWSE ZORG EN MEER
HET LEGER DES HEILS WELZIJNS- EN GEZONDHEIDSZORG	ZORGMATEN GOES
STICHTING LELIE ZORGGROEP	STICHTING ZORGSTROOM
MEMO BV	STICHTING ZUIDWESTER
MEMPHYS	ZELFSTANDIGE ZORGVERLENERS ZEELAND
MAATSCHAPPELIJK WERK REGIO ZEELAND	

Bijlage 9 format Ondersteuningsplan bouwsteen HH-R of HZ-R

Ondersteuningsplan Hulp bij het Huishouden (bouwsteen HH-R, HZ-R)		Wie doet wat				
		Zelfstandig	Mantelzorg	Vrijwilliger	Voorliggende voorzieningen	Zorgaanbieder
Activiteiten schoon en leefbaar huis	Frequentie (max. p/j)					
Stoffen hoog	i.o.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stoffen midden	i.o.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stoffen laag	i.o.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stofzuigen / dweilen	i.o.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stoelen en banken zuigen	12					
Keuken (tegels rondom fornuis en aanrecht, buitenzijde keukenblok)	12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reinigen keukenapparatuur	12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Legen vuilnisbakken	i.o.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ramen wassen binnenzijde	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toilet reinigen	i.o.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Douche / bad wastafel reinigen	i.o.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tegelwand reinigen	i.o.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vloer dweilen	i.o.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bed verschonen	26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radiatoren reinigen	6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Deuren geheel nat afnemen	12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoge randen en richels afnemen	12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wasverzorging *		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zorg voor jonge kinderen*		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maaltijdverzorging*		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisatie van het huishouden*		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Indien wasverzorging, zorg voor jonge kinderen, maaltijdverzorging of organisatie van het huishouden aan de orde is voor een cliënt, valt dit ook weer uiteen in verschillende activiteiten.

Datum:

Handtekening cliënt (of diens vertegenwoordiger):

Handtekening zorgaanbieder: