

Bijlage 2: Maatwerkvoorziening Begeleiding

1. Resultaten en activiteiten die deel kunnen uitmaken van de Maatwerkvoorziening

1.1 Maatwerkvoorziening Begeleiding is gericht op:

- het begeleiden van Inwoner bij zijn verslechterende zelfredzaamheid en/of participatie; of
- het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Inwoner; of
- het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Inwoner.

1.2 Concrete doelen die samenhangen met dit Resultaat worden door Gemeente beschreven in het Plan. In het kader van de uitvoering van Maatwerkvoorziening Begeleiding, als deze deel uitmaakt van het Plan en Gemeente een Besluit heeft afgegeven, kunnen Dienstverleners een of meer van de volgende activiteiten aanbieden binnen de genoemde resultaatsgebieden. Daarnaast zal Gemeente aangeven of sprake is van reguliere begeleiding, gespecialiseerde begeleiding, reguliere dagbesteding, gespecialiseerde dagbesteding en/of kortdurend verblijf.

1.3 *Resultaatsgebieden*

De door Dienstverlener te verrichten activiteiten vallen binnen de volgende resultaatsgebieden:

1. Ondersteunen bij en opbouwen van Sociaal netwerk Inwoner;
2. Ondersteunen bij de regie op het voeren van een huishouding
3. Ondersteunen van de (financiële) thuisadministratie;
4. Ondersteuning bij arbeidsparticipatie/dagbesteding;
5. Ondersteuning bij zelfzorg;
6. Persoonlijk functioneren;
7. Mantelzorgondersteuning.

Ad 1. Resultaatgebied: ondersteuning bij en het opbouwen van Sociaal netwerk Inwoner

- Inwoner heeft gezond Sociaal netwerk en vervult daarbinnen een passende sociale rol
- Inwoner is in staat een beroep te doen op personen in zijn/haar Sociaal netwerk
- Inwoner kan eigen problematiek in relatie tot Sociale netwerk hanteren
- Bij bemoeizorg: Inwoner staat open voor opbouw sociaal netwerk

NB. Bij bemoeizorg en geïsoleerde Inwoners zonder een Sociaal netwerk is het resultaat 'Inwoner heeft een gezond Sociaal netwerk' een brug te ver. Het gaat hier om het opbouwen van een Sociaal netwerk met als achterliggende doelstelling Inwoners uit isolement of uit 'verkeerde/foute sociale omgeving' te halen. Bij bemoeizorg is op die wijze afname van overlast en hanteerbaar gedrag beoogd.

Ad 2. Resultaatgebied: Ondersteunen bij de regie op het voeren van een huishouding

- Inwoner beschikt over een gestructureerd huishouden en een schoon en leefbaar huis;
- Inwoner voert zelfstandig de regie over het huishouden en de uitvoering van huishoudelijke taken;
- Inwoner beschikt over goederen voor primaire levensbehoeften;
- Inwoner kan thuis zorgen voor kinderen die tot het gezin behoren, inclusief het bieden van primaire zorg en opvang;
- Inwoner heeft een goed contact met de buurt;
- Anders, namelijk.....

Ad 3. Resultaatgebied: Ondersteunen van de (financiële) thuisadministratie

- Overzicht van de (financiële) thuisadministratie/(financiële) thuisadministratie op orde
- Tijdige betaling van rekeningen
- Inkomsten en uitgaven in balans
- Indien aanwezig beheersbaar maken van de schuldenproblematiek (en indien mogelijk in relatie tot de inkomsten: vermindering van de schuldenlast)

Ad 4. Resultaatgebied: Ondersteuning bij arbeidsparticipatie/ dagbesteding

- Inwoner heeft een zinvolle (verplichte) dagbesteding
- Inwoner heeft onbetaald werk/vrijwilligerswerk met ondersteuning
- Inwoner heeft onbetaald werk/vrijwilligerswerk zonder ondersteuning
- Inwoner heeft betaald werk met ondersteuning
- Inwoner heeft betaald werk zonder ondersteuning
- Mantelzorg is niet overbelast

Ad 5. Resultaatgebied: Ondersteuning bij zelfzorg

- Inwoner is in staat zichzelf te verzorgen
- Inwoner draagt schone kleding
- Inwoner ziet er verzorgd uit
- Inwoner is aangesloten bij passende (para)medische praktijken (zoals huisarts, tandarts, consultatiebureau 0 tot 4 jaar, apotheek)
- Inwoner komt afspraken met zorgprofessionals (zoals huisarts, tandarts, medisch specialist) na
- Inwoner is in staat zich te voeden (ook als sprake is van ernstige financiële disbalans/schuldenproblematiek).

Ad 6. Persoonlijk functioneren

- Inwoner brengt structuur aan en voert regie over de dagelijkse bezigheden, regelt zelf en neemt besluiten, plant en voert taken uit,
- Inwoner accepteert zijn beperkingen en kan hiermee omgaan
- Inwoner maakt gebruik van het eigen probleemoplossend vermogen
- Bij bemoeizorg: Inwoner is trouw aan behandeling.

Ad 7. Mantelzorgondersteuning

- Mantelzorger is in staat ondersteuning door helpers te organiseren binnen zijn/haar Sociaal netwerk ter ontlasting van de mantelzorg;
- Mantelzorger is in staat samenwerking en afstemming met vrijwillige of beroepsmatige zorg/hulp te organiseren;
- Mantelzorger heeft inzicht in de ziektebeelden en kan omgaan met ziekte of beperking en het gerelateerde gedrag van zijn/haar naaste;
- Mantelzorger is in staat vervangende zorg in te zetten om zelf toe te komen aan ontspanning/vrijtijdsbesteding/vakantie;
- Mantelzorg is niet overbelast;
- (bij bemoeizorg) Mantelzorger staat open voor mantelzorgondersteuning.

1.4 *Activiteiten*

Dienstverlener kan een of meer van de volgende activiteiten uitvoeren binnen de hiervoor genoemde resultaatsgebieden:

- 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 of overnemen van het beheren van (huishoud)geld.
 - d. Hulp bij of overnemen van de administratie.
 - 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 mantelzorger/gebruikelijkezorger hoe om te gaan met de gevolgen van de aandoening, stoornis of beperking van 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, werken (niet gericht op arbeidsre-integratie), Sociaal netwerk (doelgericht toepassen van methoden van casemanagement).
 - 11) Communicatietraining aan cliënt of leden van het Sociale netwerk.
 - 12) Het begeleiden bij arbeidsmatige dagbesteding (activiteiten met een zelfstandig karakter waarbij het vaak zal gaan om het tot stand brengen van een product of dienst, afgestemd op de mogelijkheden en interesse van Inwoner).
 - 13) Het begeleiden bij "activering" (activiteiten gericht op zinvol besteden van de dag, aangepast aan mogelijkheden en interesse van Inwoner, waaronder handvaardigheid, expressie, beweging, belevingsactiviteiten).
 - 14) Het begeleiden bij "activering, individueel belevingsgericht" (belevingsgerichte activiteiten op een eenvoudig niveau met extra aandacht voor sfeer, geborgenheid, veiligheid, ritme en regelmaat).
 - 15) Het in groepsverband begeleiden van een zelfgekozen bezigheid en activering. De begeleiding kan ook gericht zijn op arbeidsmatig werken. Het dagprogramma biedt ruimte voor vaardigheidstraining.
 - 16) Het aanbieden van (tijdelijk) verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorg of het Sociale netwerk. Het kan gaan om Inwoners die voortdurend toezicht nodig hebben of waar constant zorg of zorg op ongeregelde tijdstippen noodzakelijk is.
 - 17) Ondersteuning bij Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen.
 - 18) Ondersteuning bij beperkingen op het vlak van zelfverzorging.
 - 19) Advies, instructie en voorlichting bij zelfzorg.
- 1.5 Gemeente stelt in het Besluit vast of vervoer nodig is en onderdeel moet uitmaken van de Maatwerkvoorziening Begeleiding. Dienstverlener ontvangt voor het regelen van vervoer een vergoeding. Het vervoer kan hij regelen in samenspraak met Inwoner, hij kan dit zelf regelen of hij kan daarvoor een overeenkomst sluiten met een vervoerder.
- 1.6 Gemeente stel in het Besluit vast of casusregie/coördinatie nodig is en onderdeel moet uitmaken van de Maatwerkvoorziening Begeleiding. Casusregie en coördinatie kan worden ingezet indien meerdere

hulpverleners van meerdere hulpverlenende organisaties bij de uitvoering van de Maatwerkvoorziening Begeleiding zijn betrokken. De casusregisseur is verantwoordelijk voor het realiseren van passende ondersteuning aan de cliënt en het verloop van het hulpverleningsproces van begin tot eind en is bevoegd om zelf procesinterventies in te zetten.

- De casusregisseur moet steeds expliciet benoemd worden. Tijdens een verloop van een casus kan de functionaris die deze rol uitvoert, wisselen. Deze verandering wordt expliciet vermeld binnen de verslaglegging.
- De casusregisseur is verantwoordelijk voor het tot stand komen van een integraal plan van aanpak.
- De casusregisseur heeft de regie over de dagelijkse ondersteuning van een persoon of gezin plus coördinatie en het volgen van het hulpverleningsproces voor het gehele cliëntsysteem en stemt af met alle betrokken professionals. De casusregisseur is verantwoordelijk voor het proces en niet voor de inhoudelijke begeleiding of behandeling in een individuele casus door andere betrokkenen dan de casusregisseur zelf.
- De casusregisseur is de contactpersoon voor het cliënt(systeem) en is steeds degene die met de klant en indien nodig met de toegang (van de gemeente) communiceert over het plan, de inzet van hulp, bijstellingen van het plan, de voortgang van de hulpverlening, het resultaat ervan. Ook indien er sprake is van een benoemde procesregisseur.
- De casusregisseur kan de procesregisseur op consultbasis om raad vragen.
- Bevoegdheden van de casusregisseur liggen besloten in het professioneel handelen en het mandaat dat daarbij hoort. Bij casusregie behoort in ieder geval de bevoegdheid om het handelen van alle betrokken professionals op elkaar af te stemmen, met als doel één goed samenhangend traject aan zorg voor de cliënt of het cliëntsysteem te realiseren.
- De casusregisseur is ook verantwoordelijk voor het herkennen van - en adequaat reageren op externe zorgsignalen (bijvoorbeeld van politie, burens, scholen, woningcorporatie, energiebedrijven).
- De casusregisseur is degene die de taak heeft om indien noodzakelijk tijdig te escaleren, en bij en/of af te schalen.

2. *Wijze van verstrekken van opdrachten voor de levering van de Maatwerkvoorziening*

- 2.1 Inwoner of diens vertegenwoordiger meldt zich met een ondersteuningsvraag bij de Gemeente.
- 2.2 Beoordeling van de ondersteuningsvraag vindt plaats in een brede context. Daarbij wordt door de Gemeente de werkwijze gevolgd zoals beschreven in de het Algemeen beleidskader Sociaal Domein, het Beleidsplan Wmo 2015 en de gemeentelijke verordening en staat op de Ontwikkelagenda om verder uit te werken.
- 2.3 Bij het beoordelingsproces wordt nadrukkelijk gebruik gemaakt van informatie zoals die voorhanden is via derden (familie/naasten, (andere) Dienstverleners, cliëntondersteuners, *et cetera*). Gemeente kan expertteams vragen om te adviseren in het beoordelingsproces. De expertteams brengen deze adviesdiensten in rekening op basis van een redelijk, door Gemeente vooraf goed te keuren uurtarief.
- 2.4 Op basis van de bevindingen voortgekomen uit 2.2. en 2.3. wordt in het meldings- en aanvraagproces bepaald of Inwoner over voldoende eigen kracht beschikt, of en hoe het Sociale netwerk in staat is een bijdrage te leveren aan de Zelfredzaamheid en Participatie van Inwoner, of Algemene oplossingen voorhanden zijn of een aanbod van Gemeente dient plaats te vinden in de vorm van Maatwerkvoorziening.
- 2.5 Gemeente formuleert voor Inwoner op basis van een Plan het te bepalen Resultaat (keuze uit een of meer resultaatsgebieden zoals benoemd in bijlage 2, punt 1.3 van de Overeenkomst).
- 2.6 In het geval van Maatwerkvoorziening wordt dit beperkt tot een bepaalde tijd (termijn opgenomen in het Besluit).
- 2.7 Als de situatie van Inwoner vóór afloop van de gestelde termijn verandert casu quo vóór afloop van de termijn een passend alternatief aanbod voorhanden komt (bijvoorbeeld een Algemene oplossing)

waardoor de inzet van de Maatwerkvoorziening niet langer noodzakelijk is, kan Gemeente eenzijdig de Dienstverleningsopdracht voor het aanbieden van de Maatwerkvoorziening beëindigen.

- 2.8 In beginsel bepaalt Inwoner van welke Dienstverlener hij Maatwerkvoorziening wil ontvangen. Gemeente kan hierbij op verzoek van Inwoner ondersteuning bieden. Ondersteuning bij het bepalen van het aanbod kan ook geboden worden door een cliëntondersteuner. Inwoner kan sowieso gedurende het gehele proces van aanvraag gebruik maken van cliëntondersteuning. Gemeente zal Inwoner daar actief op wijzen.
- 2.9 Ter afronding van het aanvraagproces zoals hierboven beschreven geeft de Gemeente een Besluit af aan Inwoner.
- 2.10 Voordat Gemeente een Dienstverleningsopdracht formuleert richting de door Inwoner gekozen Dienstverlener(s) bestaat de mogelijkheid om een kennismakings- of afstemmingsgesprek plaats te laten vinden tussen Inwoner, Gemeente en Dienstverlener. Zowel Inwoner als Dienstverlener kunnen besluiten dat wel of niet moet worden overgegaan tot het formuleren van een Dienstverleningsopdracht. Als Inwoner besluit dat niet moet worden overgegaan tot het formuleren van een Dienstverleningsopdracht richting deze Dienstverlener, coördineert Gemeente de keuze voor een andere Dienstverlener. Als Dienstverlener besluit dat niet moet worden overgegaan tot een Dienstverleningsopdracht, meldt deze dat gemotiveerd bij Gemeente. Gemeente besluit of Dienstverlener op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de Maatwerkvoorziening. Besluit hij dat dit zo is, dan, afhankelijk van de motivatie van Dienstverlener, coördineert Gemeente de keuze van Inwoner voor een andere Dienstverlener of neemt hij een aangepast Besluit op basis van een aangepast Plan.
- 2.11 Richting de Dienstverlener wordt na het nemen van een Besluit en, indien van toepassing het gesprek genoemd in 2.10, een Toewijzingsbericht WMO301 en een inhoudelijke overdracht/dienstverleningsopdracht geformuleerd.

In het toewijzingsbericht WMO301 wordt onder meer opgenomen:

- a. Duur van de opdracht
- b. Activiteiten op basis van de NZA-codes (zie onder 5.2)
- c. Tijdseenheid (inzet in tijd volgens DVO, waarvan minimaal 70% directe contacttijd met cliënt moet zijn)

In de Inhoudelijke overdracht/dienstverleningsopdracht beschrijft Gemeente:

- a. Duur van de opdracht inclusief evaluatiemomenten.
- b. Welk Resultaat behaald dient te worden (zie onder 2.5.) met daarbij een nadere specificering in termen van:
 - vooruitgang / verbetering van situatie;
 - stabilisatie van situatie; of
 - begeleiden van achteruitgang van situatie.
- c. Het resultaatgebied (zie onder 1.3)
- d. De activiteiten op basis van de Nza codes (zie onder 5.2)
- e. Tijdseenheid (inzet in tijd volgens DVO, waarvan minimaal 70% directe contacttijd met cliënt moet zijn)
- f. De verplichting tot opstellen van een Uitvoeringsplan waarin Dienstverlener – in samenspraak met Inwoner – benoemt:
 - I. Zorghoudelijke gedeelte
Welke dienst(en) (zoals door Dienstverlener beschreven in bijlage 1 van de Overeenkomst) ingezet worden ter verwezenlijking van het door Gemeente gestelde Resultaat.
 - II. “Procesafspraken”
Afspraken waar Inwoner zich aan te houden heeft richting de Dienstverlener, bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden.

Het Uitvoeringsplan wordt mede ondertekend door Inwoner.

- g. Verplichting tot het verstrekken van informatie richting Gemeente als sprake is van relevante veranderingen in situatie van Inwoner waardoor de Maatwerkvoorziening casu quo de Dienstverleningsopdracht daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te/kan worden. Informatie dient gegeven te worden op verzoek van Gemeente dan wel uit eigen beweging. Als Dienstverlener meent dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de Dienstverleningsopdracht (qua benoemd resultaat) aanpassing behoeft, treedt Dienstverlener daarover in overleg met Gemeente. Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van Dienstverlener en past – indien zij dat nodig acht – de Dienstverleningsopdracht aan.
- h. Verplichting tot jaarlijkse verstrekking van voortgangsrapportage. Bij einde Dienstverleningsopdracht wordt een eindrapportage opgesteld. Indien de Dienstverleningsopdracht korter duurt dan een jaar hoeft de Dienstverlener geen voortgangsrapportage op te stellen, maar kan worden volstaan met een eindrapportage.
- i. De gehoudenheid aan bepalingen die direct voortkomen uit de Overeenkomst die mogelijksterwijs niet expliciet worden omschreven in de Dienstverleningsopdracht.

2.12 Bij einde van de Dienstverleningsopdracht leggen Gemeente en Dienstverlener de redenen voor beëindigen schriftelijk vast. Deze redenen kunnen zijn:

- beëindiging volgens Plan en Uitvoeringsplan.
- in overleg voortijdig afgesloten:
 - o op verzoek Inwoner.
 - o op verzoek Gemeente:
 - bij intrekken/beëindigen of aanpassing Besluit waardoor inzet van activiteiten door Dienstverlener niet langer noodzakelijk/nodig is.
 - bij wanprestatie Dienstverlener.
 - indien de ingezette activiteiten (binnen de afgesproken termijn) niet leiden tot benoemde resultaat.
 - o op verzoek Dienstverlener;
- eenzijdig door Inwoner beëindigd;
- eenzijdig door de Dienstverlener beëindigd;
- beëindiging wegens externe omstandigheden.

2.13 Monitoring van opdracht door de Gemeente vindt plaats conform hetgeen is afgesproken in de Dienstverleningsopdracht en hetgeen is bepaald in de Overeenkomst (waaronder verlenen van medewerking aan klantervaringsonderzoeken, *et cetera*).

3. *Wijze van leveren van de Maatwerkvoorziening en eisen daaraan*

3.1 Dienstverleners zetten personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de Overeenkomst. De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de relevante branches vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Ook ingehuurd personeel en zelfstandigen zonder personeel moeten voldoen aan deze bcp's.¹ Partijen beoordelen jaarlijks aan de overlegtafel genoemd in de Basisovereenkomst de beschikbare bcp's. Niet-professionele inzet door Dienstverlener vindt plaats onder supervisie van een professionele medewerker. De niet-professionele medewerker dient deskundig en competent te zijn voor de toegewezen taak. De professionele inzet dient altijd in redelijke verhouding te zijn met de niet-professionele inzet. In te zetten niet-professionele medewerkers door Dienstverlener dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag.

3.2 Dienstverleners voeren bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWmo) uit. Gemeente kan voor het uitvoeren van Maatwerkvoorziening bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.

¹ Bcp's zijn op te vragen bij de brancheverenigingen, zoals Actiz, VGN enz.

- 3.3 De volgende, *niet limitatieve*² lijst van wet- en regelgeving en normen zijn van toepassing op de Overeenkomst:
- a) de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
 - b) de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg;
 - c) de Wet bescherming persoonsgegevens;
 - d) de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst;
 - e) de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector;
 - f) de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector;
 - g) de Algemene wet Bestuursrecht;
 - h) het Burgerlijk Wetboek;
 - i) de Mededingingswet.
 - j) de wet Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen.
- 3.4 Voor zover al niet wettelijk verplicht hanteren Dienstverleners een stapsgewijze meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- 3.5 Dienstverleners melden incidenten of geweld bij het uitvoeren van de Maatwerkvoorziening direct bij Gemeente. Zij doen dit door binnen 48 uur na ontvangst signaal een e-mail te sturen naar een door de gemeente op te geven e-mailadres, met daarbij een beschrijving van het incident of het geweld en Inwoner waar deze is gesignaleerd.
- 3.6 Client heeft de mogelijkheid om van Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners te wisselen. Hij moet daarvoor een opzegtermijn van een kalendermaand in acht nemen. Deze opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging is gedaan. De coördinatie bij opzegging en wisselen van Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners ligt bij de Gemeente . De Gemeente zegt de Dienstverleningsopdracht op. Gemeente kan in redelijkheid besluiten de opzegtermijn te verkorten.
4. *Wijze van monitoren van de Maatwerkvoorziening*
- 4.1 Gemeente heeft het recht om op eigen kosten een extern (accountants)onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Dienstverlener in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de continuïteit van de Maatwerkvoorziening voor een of meer Inwoners op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt. Indien Gemeente van dit recht gebruik maakt, krijgt Dienstverlener de mogelijkheid binnen veertien 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. Blijkt uit een extern (accountants)onderzoek dat Dienstverlener werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Dienstverlener veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het (accountants)onderzoek op de bevindingen te reageren. Na deze reactie van Dienstverlener kan Gemeente besluiten de zaak te beschouwen als afgedaan, over te gaan tot nader overleg voor verbetering van de situatie of tot sanctioneren van de Dienstverlener op basis van de Overeenkomst of de Basisovereenkomst.
- 4.2 Dienstverleners leveren elk jaar éénmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten over geboden Maatwerkvoorziening Begeleiding naar aard en oorzaak, voor het eerst in januari 2016, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen. Vanaf 1 januari 2016 leveren Dienstverleners de genoemde rapportage jaarlijks aan voor 1 december. Onder "klacht" wordt verstaan een uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, dat gevolgen heeft voor een Inwoner, door de Dienstverlener of door een persoon die voor de Dienstverlener werkzaam is.
- 4.3 Dienstverleners verlenen volledige medewerking aan onderzoeken van de lokale rekenkamer. Tenzij de wet zich hier geheel of gedeeltelijk tegen verzet, bestaat deze medewerking in ieder geval uit het

² Niet-limitatief moet gelezen worden als: een voorstel voor toevoeging van een nieuwe activiteit kan in het inkoopnetwerk op initiatief van Partijen geagendeerd en uitgewerkt worden waarna het college kan besluiten het uitgewerkte voorstel op te nemen in de Overeenkomst .

verstrekken van alle informatie die nodig is voor de lokale rekenkamer om haar werkzaamheden uit te voeren.

4.4 Gemeente hanteert de volgende prestatie-indicatoren bij het monitoren van de Overeenkomst en de Maatwerkvoorziening Begeleiding en doet ook eventueel de meting, waarbij Dienstverleners gehouden zijn gegevens aan te leveren:

A. Proces

- Wachttime
 - Tijd tussen afgeven Dienstverleningsopdracht en daadwerkelijke aanvang Maatwerkvoorziening Begeleiding.
 - Prestatie-indicator: maximaal 10 werkdagen.
 - Niveau: per Dienstverlener (steekproef).
- Uitvoeringsplan aanwezig op basis van de Dienstverleningsopdracht en het Besluit.
 - De aanwezigheid van een tijdig en doelbewust/gericht (door het gezin) geaccordeerd Uitvoeringsplan.
 - Prestatie-indicator: aanwezig en conform voorwaarden Overeenkomst.
 - Niveau: per Dienstverlener (steekproef).
- Doorlooptijd van Dienstverleningsopdrachten.
 - Tijd tussen start en einde Dienstverleningsopdracht.
 - Prestatie-indicator: conform doorlooptijd van het Besluit.
 - Niveau: per Inwoner, per Dienstverlener (steekproef).
- Reden beëindiging Maatwerkvoorziening Begeleiding
 - De frequentie waarin de Maatwerkvoorziening Begeleiding wordt beëindigd zonder dat de gestelde doelen zijn behaald (inclusief vermelding van reden en op wiens verzoek).
 - Niveau: per Inwoner, per Dienstverlener, per Inwoner gemiddeld en per Dienstverlener gemiddeld.
 - Prestatie-indicator: maximaal 10%.

B. Resultaat

- Effectiviteit van de hulp
 - Mate waarin de in het Besluit overeengekomen Resultaten zijn gerealiseerd.
 - Prestatie-indicator: minimaal 80%.
 - Niveau: per Inwoner, per Dienstverlener.
- Ervaring van de Inwoner die de Maatwerkvoorziening Begeleiding ontvangt
 - De mate waarin de Maatwerkvoorziening Begeleiding, naar de mening van Inwoner, heeft bijgedragen aan herstel of bestendinging.
 - Niveau: per Inwoner, per Dienstverlener, per Inwoner gemiddeld en per Dienstverlener gemiddeld.
 - Prestatie-indicator: minimaal 70% (in cijfers: 7 uit 10).

C. Effect/Impact

- Vergrote, stabiele zelfredzaamheid
 - (Indien Gemeente gebruik maakt van de zelfredzaamheidsmatrix, dan wel een vergelijkbaar meetinstrument:) Ontwikkeling in scores op de domeinen binnen de zelfredzaamheidsmatrix. Vergelijking tussen moment van aanmelding en moment half jaar na beëindiging van de Dienstverleningsopdracht.
 - Prestatie-indicator: Aantal stappen genoemd in het Besluit.
 - Niveau: per Inwoner, per Dienstverlener, per Inwoner gemiddeld en per Dienstverlener gemiddeld.

D. Beleidsinformatie

- Herhaaldelijkheid van de Maatwerkvoorziening Begeleiding (recidive)
 - Terugval van Inwoners in de Maatwerkvoorziening Begeleiding.
 - Prestatie-indicator: maximaal 10%.
 - Niveau: per Inwoner gemiddeld, per Dienstverlener gemiddeld.
- Wachtijd
 - Tijd tussen afgeven Dienstverleningsopdracht en daadwerkelijke aanvang Maatwerkvoorziening Begeleiding door Dienstverlener.
 - Prestatie-indicator: maximaal 10 werkdagen.
 - Niveau: gemeente-breed (gemiddeld per Dienstverlener).
- Doorlooptijd van Dienstverleningsopdrachten
 - Tijd tussen start en einde Dienstverleningsopdracht.
 - Prestatie-indicator: doorlooptijd van het Besluit.
 - Niveau: gemeente-breed (per Inwoner gemiddeld, per Dienstverlener gemiddeld).

5. *Wijze van administreren, verantwoorden, bekostigen en declareren van het Maatwerkvoorziening*

- 5.1 Gemeente betaalt elke Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners die op basis van een Dienstverleningsopdracht de Maatwerkvoorziening Begeleiding uitvoert op basis van eenheidsprijzen. Dienstverlener of combinatie van Dienstverleners mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor direct aan de Maatwerkvoorziening gerelateerde kosten. Dienstverlener mag het bedrag dus niet gebruiken voor compensatie van kosten zoals voedsel, abonnementskosten, kosten verbonden aan het uitoefenen van een hobby of sport, *et cetera* (voor zover deze zijn aan te merken als algemeen gebruikelijk).

5.2 De bedragen per Inwoner per eenheid (uur/dag/dagdeel/jaar) zijn als volgt:

Tarieven 2018

NZA code	Tarief 2018 in €	Eenheid	CAK codes EB
428 Wmo-arrangement1 Ondersteuning Thuis *)	28,20	Uur	428
F125 Dagactiviteit GGZ-LZA (p/u.)	9,60	Uur	426
H126 Persoonlijke verzorging (p/u.)	43,20	Uur	400
H127 Persoonlijke verzorging extra (p/u.)	46,80	Uur	401
H132 Nachtverzorging (p/clt.p/dg.dl.)	40,20	Dagdeel	446
H136 Persoonlijke verzorging op afstand aanv.	43,20	Uur	402
H137 Pers. verzorging farmaceutische telezorg	43,20	Uur	402
H150 Begeleiding extra (p/u.)	50,40	Uur	404
H152 Begeleiding speciaal 1 (nah) (p/u.)	76,20	Uur	405
H153 Gespecialiseerde begeleiding (psy) (p/u.)	81,00	Uur	406
H300 Begeleiding	46,80	Uur	403
H305 Begeleiding zorg op afstand aanvullend	46,80	Uur	403
H306 Casusregie/coördinatie *)	81,00	Uur	
H531 Dagactiviteit basis (p/clt.p/dg.dl.)	30,60	Dagdeel	411
H533 Module cliëntkenmerk (PG) (p/clt.p/dg.dl.)	56,40	Dagdeel	413
H800 Module cliëntkenmerk (Som-ondersteunend)	56,40	Dagdeel	412
H811 Dagactiviteit VG licht	32,40	Dagdeel	414
H812 Dagactiviteit VG midden	41,40	Dagdeel	415
H813 Dagactiviteit VG zwaar	63,60	Dagdeel	416
H831 Dagactiviteit LG licht	41,40	Dagdeel	417
H832 Dagactiviteit LG midden	46,80	Dagdeel	418
H833 Dagactiviteit LG zwaar	50,40	Dagdeel	419
Z992 Per dag ZP GGZ verblijfscomponent	20,40	Dag	
Z993 Per dag ZP VG&LG verblijfscomponent	24,00	Dag	
Z994 Per dag ZP ZG verblijfscomponent	24,60	Dag	
Z996 Per dag ZP V&V verblijf niet-geïndiceerd	31,80	Dag	
H803 Vervoer dagbesteding/dagbehandeling V&V	7,17	Dag	
H894 Vervoer dagbesteding/dagbehandeling GHZ extramuraal	8,44	Dag	
H895 Vervoer dagbesteding/dagbehandeling GHZ rolstoel	20,42	Dag	
H990 Vervoer dagbesteding/dagbehandeling GGZ	7,05	Dag	
Z902 Vervoer dagbesteding GGZ	6,78	Dag	

De tarieven voor Ondersteuning Thuis (code 428) en Casusregie/coördinatie (code 306) vallen niet onder de NZA-codes maar zijn wel geïndexeerd per 1 januari 2018

Alle bedragen zijn exclusief BTW, waarbij Partijen er van uitgaan dat alle genoemde diensten vrijgesteld zijn van BTW. Als een of meer genoemde diensten niet zijn vrijgesteld van BTW dan treden Partijen direct in overleg en komen tot aanpassing van de genoemde tarieven.

Minimaal 70% van de inzet in uren, zoals genoemd in de Dienstverleningsopdracht, dient direct aan de cliënt (face-to-face) geleverd te worden.

- 5.3 Facturatie geschiedt vierwekelijks en wordt digitaal ingediend conform het door de Gemeente aangeleverde bewerkbare format. Gemeente betaalt na controle de factuur binnen 30 kalenderdagen op de geaccordeerde regels. Dienstverlener stuurt de factuur naar een door Gemeente aan te geven (email-)adres.
- 5.4 Dienstverleners die Maatwerkvoorziening Begeleiding uitvoeren, genereren en leveren gegevens op Inwonerniveau om de eigen bijdrageregeling van Gemeente op juiste wijze te kunnen laten uitvoeren. Dienstverleners moeten daarbij rekening houden met de rol van het CAK.
- 5.5 Dienstverleners leveren binnen de daarvoor geldende termijnen de gegevens aan bij het CAK volgens de eisen zoals die door het CAK worden gesteld. Als een Dienstverlener hier niet aan kan voldoen zoekt hij hierover afstemming met het CAK en informeert hij hierover tijdig Gemeente.
- 5.6 Gemeente beoordeelt of Dienstverlener de voor de bijdrageheffing benodigde gegevens bij het CAK heeft aangeleverd. Indien Dienstverlener niet aan deze verplichting voldoet, kan Gemeente besluiten de geleverde Maatwerkvoorziening Begeleiding waarover geen eigen bijdrage is opgelegd niet te betalen. Gemeente heeft bovendien het recht om het door Dienstverlener ten onrechte in rekening gebrachte geld terug te vorderen
- 5.7 Dienstverleners leveren ieder jaar vóór 1 april, voor het eerst in 2016, een specifiek voor Gemeente opgestelde verantwoording met bijbehorende controleverklaring, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties. Gemeente kan van eerder genoemde data afwijken indien Dienstverlener onder het bedrag van EUR 50.000,00 aan Begeleiding levert in betreffend kalenderjaar. Dienstverleners voor wie betreffende afwijking geldt, geldt een verplichting om mee te werken aan een steekproefsgewijze materiële controle voor de toetsing van de rechtmatigheid.

6. *Social Return on Investment (SROI)*

- 6.1 Gemeente heeft in haar beleid vastgesteld dat ze mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk wil helpen. Daarnaast is het creëren van werkplekken voor mensen met een beperking ook vastgelegd in de wet. Hierbij verwacht Gemeente van Dienstverlener ook een actieve bijdrage.
- 6.2 Dienstverlener is bereid met Gemeente in gesprek te gaan om mogelijkheden voor de invulling van SROI te onderzoeken. In dit gesprek wordt de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO) besproken als ook het plegen van gerichte interventies die veranderingen bij de doelgroep van SROI teweeg brengen om zo als organisatie meer maatschappelijke waarde te creëren.
- 6.3 Dienstverlener biedt stage-, leer- en/of werkplekken in zijn organisatie aan voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt om ervaring op te doen in het werkveld of om een vaste functie in de organisatie van Dienstverlener te vervullen.
- 6.4 Dienstverlener meldt alle vacatures die door Dienstverlener met eigenmedewerkers niet kunnen worden ingevuld maandelijks bij de door Gemeente aan te geven contactpersoon van Het DeltaPlein. Deze contactpersoon vraagt maandelijks bij Dienstverlener of deze nog beschikt over vacatures die door Dienstverlener met eigen medewerkers niet kunnen worden ingevuld inclusief de omvang van de vacatureruimte in aantal uren. Hierbij hebben kandidaten uit eigen organisatie van Dienstverlener voorrang (conform eigen interne sollicitatieprocedure) en Dienstverlener heeft de vrijheid om tegelijkertijd elders (extern) kandidaten te werven.