



## Programma van Eisen Specialistische Ondersteuning aan burgers met doofblindheid

Naam aanbesteding:

Naam organisatie:

Datum: [20-9-2017](#)

Versie: [herziene documentatie](#)

**Verwijderd:** 18-8

**Verwijderd:** definitief

## Inhoud

<b>Hoofdstuk 1. Inleidende bepalingen</b>	<b>3</b>
Artikel 1.1: Doelen en inzet	3
Artikel 1.1: Kenmerken van de burger en de ondersteuningsbehoefte	3
Artikel 1.2: Aard van de participatieproblematiek	4
<b>Hoofdstuk 2. Inhoudelijke beschrijving van de ondersteuning</b>	<b>6</b>
Artikel 2.1: Kernexpertise ondersteuning Zintuiglijk Gehandicapten (ZG)	6
Artikel 2.2: ZG-ondersteuning in de keten en het netwerk	6
Artikel 2.3: Beschrijving van de ondersteuning:	7
<b>Hoofdstuk 3. Plaats van levering en inzet medewerkers</b>	<b>11</b>
Artikel 3.1: Fysieke omgeving waar de ondersteuning plaatsvindt	11
Artikel 3.2: Personele inzet	11
Artikel 3.2.1: Medewerkers	11
Artikel 3.2.2: Onderscheidend vermogen	11
<b>Hoofdstuk 4. Start Levering van de ondersteuning</b>	<b>13</b>
Artikel 4.1: Toeleiding	13
Artikel 4.2: Termijn waarbinnen de ondersteuning start	14
Artikel 4.3: Levering van de ondersteuning in geval van urgentie	14
<b>Hoofdstuk 5. Beëindiging van de ondersteuning</b>	<b>15</b>
Artikel 5.1: Uitstroom	15
Artikel 5.2: Nazorg	15
Artikel 5.3: Klachtenregeling	15

## Hoofdstuk 1. Inleidende bepalingen

### Artikel 1.1: doelen en inzet

*Specialistische ondersteuning wordt ingezet om één of meerdere van de volgende doelen te bereiken:*

De inzet van specialistisch ondersteuning ZG is er op gericht dat mensen (met ook hulp uit hun eigen omgeving) met een blijvende ZG beperking en die kampen met complexe bijkomende problematiek, hun zelfredzaamheid en eigen regie op alle levensterreinen zoveel als mogelijk behouden, of vergroten en mensen zo goed mogelijk zelfstandig te laten blijven wonen en kunnen blijven meedoen in de samenleving.

*De ondersteuning richt zich daarbij op het:*

- Omgaan (door burger en naaste omgeving) met de gevolgen van de ZG beperking, hoe deze gecompenseerd kan worden.
- Behouden en benutten van een sociaal netwerk rondom van een burger.
- Met kennis en expertise versterken van het informele (ook vrijwilligers) systeem rondom de burger.
- Met ZG kennis en expertise versterken van het professionele systeem rondom de burger.
- Aanbrengen van structuur, het zelf regie kunnen voeren, compenseren en actief herstellen van het beperkt of afwezig regelvermogen. Hulp bij algemene dagelijkse levensverrichtingen. Het (kunnen) hanteren van de energiebalans is een belangrijk onderdeel

*In de uitvoering van de specialistische ZG ondersteuning:*

- Werkt de ZG aanbieder conform de uitgangspunten Wmo.
- Adviseert en werkt de ZG aanbieder, op cliëntniveau en waar relevant, aan/samen met gemeenten, corporaties, sociaal/welzijnswerk, zorgorganisaties onderwijsinstellingen, op het gebied van toegankelijkheid en toeleiden van een cliënt naar bijvoorbeeld werk of dagbesteding en brengt daarbij de specialistische kennis in omtrent zintuiglijke beperkingen, die noodzakelijk is opdat (ook) de genoemde partners voor hun taak de burger adequaat kunnen ondersteunen. De inzet van expertise is ook gericht op het voorkomen van misverstanden en escalatie van problemen.

### Artikel 1.2: Kenmerken van de burger en de ondersteuningsbehoefte

Er is sprake van doofblindheid. Dit houdt in dat:

- Er sprake is van een combinatie van verlies van de hoorfunctie (> 35 dB verlies aan het beste oor) en
- verlies van visuele functies (gezichtsscherpte < 0.3 en/of een gezichtsveldbeperking van < 30 graden aan het beste oog) met veelal een progressief karakter van beide of één van beide zintuigbeperkingen.

Deze combinatie van beperkingen betekent verlies van algemene en specifieke mentale of fysieke functies, hetgeen ingrijpende, pervasieve (in diverse functioneringsgebieden doorlopende) beperkingen tot gevolg heeft op de gebieden van:

- Communicatie
- Informatieverwerving
- Oriëntatie

- Mobiliteit
- Zelfredzaamheid (adl, sociaal en maatschappelijk)
- Zelfmanagement en
- Persoonlijk functioneren.

De doofblindheid kan een onderdeel zijn van een syndroom. In dat geval is er vaak sprake van bijkomende stoornissen en beperkingen, zoals motorische beperkingen, of ggz -problematiek. Ggz-problematiek kan ontstaan ten gevolge van de doofblindheid na het ervaren van verlies, psychotrauma, isolement, deprivatie en/of het ontbreken van toekomstperspectief. Een breed palet aan psychische stoornissen kan aan de orde zijn:

- dsm4 as 1 problematiek: bijvoorbeeld depressieve- of angststoornissen, in acute en recidiverende varianten.
- dsm4 as 2 problematiek: (lichte) verstandelijke beperking, psychogeriatrische of gerontopsychiatrische beelden, pdd-nos, persoonlijkheidsproblematiek.
- dsm4 as 3 problematiek: diverse neurologische syndromen, bijvoorbeeld syndroom van Wolfram of Recklinghausen.

Naast auditief en visueel functieverlies kenmerken sommige syndromen zich door een meervoudige en progressieve problematiek.

#### Artikel 1.3: Aard van de participatieproblematiek

De problematiek uit zich in beperkingen en participatieproblemen die kunnen optreden in alle levensdomeinen. De ernst van de beperkingen en de problemen kunnen verschillen.

- Bij een grote groep van de mensen die doof geboren zijn is het taalniveau laag; zij missen een goed ontwikkelde moedertaal. Bij de meerderheid van de burgers met doofblindheid is de gehoorbeperking (slechthorend of doof) overwegend congenitaal (aangeboren) en de visuele beperking postlinguaal (verworven na het verstrijken van de taalgevoelige periode). Deze cliënten beheersen in eerste instantie de Nederlandse taal, Nederlandse Gebarentaal (NGT) of Nederlands ondersteund met gebaren (NmG). De visuele beperking is bijna altijd progressief, maar de snelheid waarmee het verlies van functies afneemt is verschillend per burger. Bij een minderheid is de visuele beperking vanaf geboorte aanwezig en ontstaat de auditieve beperking op latere leeftijd. Deze groep onderscheidt zich van de eerste groep, door een moedertaal die zich goed heeft kunnen ontwikkelen.
- Een burger met doofblindheid kan slechts met een beperkt aantal mensen in zijn omgeving, veelal binnen één-op-één situaties, communiceren. Naarmate de doofblindheid zich verder ontwikkelt moeten nieuwe zeer specifieke communicatiemethoden worden aangeleerd aan de burger en zijn omgeving. Denk daarbij naast Nederlandse Gebarentaal (NGT) en Nederlands met Gebaren (NmG) bijvoorbeeld aan Vierhandengebaren, Vingerspelling, Lorm en Braille. Communicatiemethoden die maar een zeer beperkt aantal mensen in hun omgeving beheersen. Communicatie die noodzakelijk is om zich te kunnen handhaven in de leefomgeving en deze zoveel mogelijk te kunnen vergroten. Daarnaast zal een persoon met doofblindheid zijn tastzin moeten (door)ontwikkelen.
- De omgeving wordt door de burger verbrokken waargenomen. Het is voor hen moeilijk overzicht en samenhang te ontdekken in de wereld om hen heen. Zij moeten bij alle handelingen die zij doen zich optimaal concentreren. Dit geeft een zwaardere belasting waardoor ze bewuster met de verdeling van hun energie moeten omgaan. Ze zullen sneller vermoeid zijn. Dit belemmert deze mensen in hun functioneren en betekent dat de omgeving aan hen aangepast moet worden om de energie zo goed mogelijk te gebruiken.
- De volwassene met doofblindheid is (in toenemende mate) zeer beperkt in zijn/haar mogelijkheden om te communiceren met anderen. Het informatie verwerven en verwerken via gangbare kanalen is (vaak geleidelijk) steeds minder goed tot niet mogelijk.

Verwijderd: 15

- Er is een (toenemende) beperking in de oriëntatie en mobiliteit, met name buitenshuis en daardoor met de zelfredzaamheid en zelfstandigheid.
- Zonder aanpassingen is zelfstandig het huishouden doen niet mogelijk.
- Het aangaan van interacties en het opbouwen van fundamentele relaties en contacten en vriendschappen verlopen moeizaam. De doofblindheid is beperkend en bepalend voor de kwaliteit van tussenmenselijke interacties en relaties en heeft een impact op alle belangrijke levensgebieden.
- Volwassenen met doofblindheid hebben problemen om aan het maatschappelijk verkeer deel te nemen (opleiding volgen, werken, zelfstandig wonen).
- Het participeren op alle levensgebieden vraagt specifieke en intensieve ondersteuning. Burgers met doofblindheid zijn/blijven voor de uitvoering van veel activiteiten en voor participatie in de maatschappij afhankelijk van de ondersteuning van sensitieve en responsieve communicatiepartners.

## Hoofdstuk 2. Inhoudelijke beschrijving van de ondersteuning

### Artikel 2.1: Kernexpertise ondersteuning Zintuiglijk Gehandicapten (ZG)

In de maatschappelijke ondersteuning krijgen gemeenten te maken met volwassen burgers met doofblindheid met een hulpvraag. Het betreft een gering aantal burgers, maar die wel behoefte heeft aan zeer specifieke kennis en deskundigheid voor de beantwoording van hun hulpvraag.

Startvraag met betrekking tot de ondersteuning is, net als bij mensen met niet ZG beperkingen, altijd wat iemand zelf kan en met/in zijn omgeving, bij het zelfstandig wonen en invullen, structureren van de dag.

Het gaat om het kunnen voeren van een huishouden, onderhouden van een sociaal netwerk, deelnemen aan de samenleving, omgaan met anderen, omgaan met veranderingen.

De ondersteuningsvragen van de burgers met doofblindheid verschillen dus niet van andere burgers die gebruik maken van maatschappelijke ondersteuning. Wel zijn zeer specifieke kennis en vaardigheden nodig om de ondersteuningsvragen adequaat te kunnen beantwoorden:

- Kennis van communicatievormen (Nederlandse Gebarentaal, Nederlands met Gebaren, Vingerspelling, Vierhandengebaren, LORM etc.) en –aanpassingen in de communicatie. Deze ook rechtstreeks in het contact met de burger met doofblindheid kunnen toepassen.
- Kennis van de impact van de gecombineerde auditieve en visuele stoornis op het leven van de burger met doofblindheid.
- Kennis van de tekortschietende begrippenwereld van de volwassene met doofblindheid en vaardigheid om met hem/haar te communiceren, alsmede de mobilisatie van begrip voor de burger van zijn horende omgeving, privé en in het werk.
- Kennis van de beperkingen die worden ervaren om een zelfstandig leven te kunnen leiden als gevolg van deze stoornissen.

De medewerkers zijn specifiek geschoold en de aanbieder zorgt voor dagelijkse toepasbaarheid van de kennis en vaardigheden die nodig zijn om ondersteuning te kunnen verlenen aan mensen met een ZG beperking, opdat deze kennis en vaardigheden toepasbaar zijn en blijven in de werkprijktijk van de professionals. Het gaat hierbij ook om het goed in slijpen van met name de communicatievaardigheden. Er wordt rekening gehouden met het feit dat voor het communiceren met en daardoor ook ondersteuning van burgers met vroegdoofheid meer tijd nodig is.

### Artikel 2.2: ZG-ondersteuning in de keten en het netwerk

Waar specialistisch aanbod niet noodzakelijk is wordt de hulpvraag, lokaal, met regulier aanbod opgepakt. In de uitvoering zoekt de aanbieder specialistische ZG-ondersteuning de samenwerking met wijkteams in gemeenten, andere hulpverleners en maatschappelijke partners en brengen de specialistische kennis omtrent zintuiglijke gehandicaptenproblematiek in. Het lokale 'veld' wordt door deze kennisoverdracht in staat gesteld de ondersteuning en dagbesteding op maat te leveren. Samenwerking kan ook plaatsvinden met sociale werkplaatsen, GGZ-instellingen, bewindvoerders/ schuldhulpverlening, jeugdhulp en voogdijinstellingen, thuiszorgorganisaties en ouderenorganisaties. De aanbieder ZG kan, op individueel burgerniveau, worden benaderd voor het inbrengen van ZG expertise ter voorkoming van misverstanden en escalatie van problemen. Uitstroom wordt gefaciliteerd door actief te zoeken naar alternatieve mogelijkheden.

Bij de ondersteuning wordt gewerkt vanuit de volgende ketenbenadering:

1. Bepalen wat de burger met doofblindheid zelf en met ondersteuning vanuit zijn eigen omgeving kan.

Verwijderd: 15

2. Bepalen of de generalistische ondersteuning toereikend voor de burger met doofblindheid.
3. Bepalen wat de ZG aanbieder kan bieden om de inzet vanuit het sociaal netwerk en/of andere aanbieder van Wmo-ondersteuning te versterken en toe te rusten om de burger beter te ondersteunen.
4. Indien het niet specialistische onvoldoende is voor de burger: bepalen welk aanbod de ZG aanbieder moet toevoegen aan wat er al is.
5. Vormgeving van specialistische ZG-ondersteuning in samenwerking met lokale partijen en op gezette tijden evalueren.

Artikel 2.3: Beschrijving van de ondersteuning:

Bij een burger met doofblindheid kunnen één of meerdere modules van toepassing zijn en worden ingezet:

1. Analyse ondersteuningsbehoefte op ZG-gebied
<p>Op verzoek van de gemeente:</p> <p>Een onderbouwd advies op de ondersteuningsbehoefte op ZG-gebied van een individuele burger met doofblindheid aan wijkteam, gemeente, ten behoeve van het onderzoek, keukentafelgesprek, toegang tot de Wmo. Het gaat om een analyse van de ondersteuningsvraag, de eigen kracht, zelfredzaamheid, het steunsysteem, de risicofactoren, competenties zelfredzaamheid, taalbeheersing, cognitief vermogen en leerbaarheid, betrokkenheid andere hulpverleners en voorliggende voorzieningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Resultaat:</b> Resultaat is een onderzoeksverslag of ondersteuningsplan met daarin ook benoemd wat de mogelijkheid is van overdracht expertise-ZG naar andere aanbieders, organisaties en sociaal netwerk, of (indien nodig) vaststellen welke vorm ondersteuning door ZG aanbieders geboden kan worden om participatie van de burger met een gecombineerde auditieve en visuele beperking te bevorderen.</li> <li>➤ <b>Vorm:</b> De uitvoering is in gebarentaal en met visuele ondersteuning. Aansluiten bij 'het keukentafelgesprek' behoort tot de mogelijkheden.</li> <li>➤ <b>Inzet:</b> De analyse wordt gedaan door een dovenmaatschappelijk werker, cliëntondersteuner ZG of andere HBO-er met expertise op het gebied van zintuiglijke beperkingen. Het onderzoek vindt plaats bij de aanbieder of bij de burger thuis.</li> <li>➤ <b>Duur:</b> Duur van de inzet is 10 uur voor analyse en opstellen onderzoeksverslag/ ondersteuningsplan. In uitzonderlijke gevallen max 30 uur voor nader onderzoek na overleg met gemeente.</li> </ul>
2. Ondersteuning (maatwerkvoorziening).
<p><u>2a. Ambulante ondersteuning doofblinde volwassenen:</u></p> <p>Doel voor cliënt is het zo zelfstandig mogelijk (blijven) wonen, voorkomen van vereenzaming en afglijden naar verwaarlozing en/of opname. Doel voor samenleving is het voorkomen van overlast, schuldenproblematiek,</p>

Verwijderd:

Verwijderd: 15

verslaving, in het oog houden van de eventuele kinderen in het gezin.

Er is structuur aangebracht in het eigen huishouden en eigen leven, er is een sociaal netwerk waar op kan worden teruggevallen.

De ambulante (woon)ondersteuning bestaat uit: hulp bij het voeren van een huishouding, de post/administratie, financiën/schulden, gezondheid/beweging/gewicht, het overnemen van noodzakelijke derdencommunicatie, hulp bij vorming/handhaving van een minimaal netwerk, voorkomen van misbruik.

Met deze ondersteuning is het mogelijk voor de burger met doofblindheid om te communiceren met en te participeren in de samenleving.

De ondersteuning is gericht op het ontwikkelen, vergroten en behouden van de zelfredzaamheid en mogelijkheden om te participeren in de maatschappij middels het vergroten van assertiviteit, sociale vaardigheden, sociaal inzicht en inzicht in eigen beperkingen en de eigen sociale mogelijkheden, positief zelfbeeld, zelfvertrouwen, weerbaarheid, mobiliteit, mogelijkheden om deel te nemen aan de maatschappij en behouden van mogelijkheid om zelfstandig te kunnen blijven wonen.

Daarnaast ook het inslijpen, leren toepassen en onderhouden van aangeleerde communicatievaardigheden, zoals communiceren door middel van vierhandengebaren, vingerspellen in de hand, Nederlandse Gebarentaal, Nederlands ondersteund met gebaren, Vingerspellen in de lucht, Lorm alfabet, etc.

Een onderdeel van de ambulante (woon) ondersteuning is kennisoverdracht<sup>1</sup> naar personen in de directe omgeving van de individuele cliënt: overdragen van kennis en expertise m.b.t. consequenties van doofblindheid, specifieke communicatievormen. Doel is dat personen in de directe omgeving van de individuele burgers met doofblindheid inzicht hebben in de mogelijkheden en beperkingen en kunnen de burger ondersteunen.

- **Resultaat:** Het resultaat van de inzet is dat er structuur is aangebracht in het eigen huishouden en eigen leven. Er is een sociaal netwerk waar op kan worden teruggevallen.
- **Vorm:** De ondersteuning wordt Individueel en/of in groep, thuis en/of op een locatie (van aanbieder of locatie in de wijk) geleverd, in gebarentaal en visuele ondersteuning.
- **Inzet:** De inzet wordt geleverd door een ambulante begeleider-ZG in afstemming met een psycholoog met expertise op het gebied van zintuiglijke beperkingen, opvoedtrainer met expertise op het gebied van

<sup>1</sup> Kennisoverdracht (niet op individueel niveau) vindt ook plaats aan organisaties in het lokaal sociaal domein. Aanbieder draagt actief bij aan het - waar mogelijk – overdragen van specifieke kennis en deskundigheid met betrekking tot doofblindheid aan voorliggende voorzieningen op lokaal niveau die burgers met doofblindheid ondersteunen en/of diensten verlenen. Wanneer deze kennisoverdracht niet rechtstreeks cliëntgebonden is gericht op een specifieke burgers met doofblindheid dan is dit een aanvullende dienst die Aanbieders van ZG-ondersteuning bieden. Deze maakt geen onderdeel uit van de Landelijke Raamovereenkomst ZG, maar kan wel ingekocht worden door gemeenten en andere organisaties.

zintuiglijke beperkingen, sociaal pedagogisch hulpverlener met expertise op het gebied van zintuiglijke beperkingen, communicatiedocent.

- **Duur:** Duur afhankelijk van beschikking gemeente; bandbreedte 10 -150 uur/ jaar (1 uur per maand tot 3 uur per week). Start na besluit gemeente.

#### 2b. Begeleidersvoorziening voor volwassen burgers met doofblindheid:

De begeleidersvoorziening werft mensen die affiniteit hebben met doofblindheid (begeleiders) en voorziet deze begeleiders van scholing op het gebied van doofblindheid. Hierdoor zijn begeleiders in staat burgers met doofblindheid te begeleiden.

Een aantal mensen in directe omgeving wordt toegerust om de burger te ondersteunen bij communicatie met en participatie in de samenleving. Bij deze personen is de zelfredzaamheid die nodig is tijdens participatie niet of onvoldoende te verhelpen met hulpmiddelen (bril, blindenstok, blindengeleidehond, ringleiding, et cetera) en moet de compensatie ervan door begeleiders gebeuren. Begeleiders bemiddelen zodat communicatie wordt vergemakkelijkt met de buitenwereld. Hiermee kan sociaal isolement voorkomen worden.

- **Resultaat:** Door de inzet van deze begeleidersvoorziening kan de zelfredzaamheid en mogelijkheden van burgers met doofblindheid om te participeren in de maatschappij worden behouden, bevorderd en gecompenseerd.
- **Inzet:** [mensen in de directe omgeving van de burger die affiniteit hebben met doofblindheid en als begeleider toegerust zijn om de burger te ondersteunen bij communicatie met en participatie in de samenleving.](#)
- **Vorm:** De begeleiding wordt Individueel, thuis en in de directe leefomgeving van de burger buitenshuis aangeboden.
- **Duur:** Duur is afhankelijk van beschikking gemeente, gemiddeld 4 uur per week over een heel jaar bezien 208 uur. Leverbaar na beschikking gemeente met akkoord op voorgestelde uren.

#### 2c. Dagbesteding doofblinde volwassenen:

Doelstelling: Bieden van structuur en een zinvolle daginvulling.

De inzet vanuit de dagbesteding is gericht op het ontwikkelen en behouden van vaardigheden, zelfredzaamheid en participatie, het verkleinen informatie achterstand, het verhogen maatschappelijk bewustzijn en vergroten danwel behouden van de vitaliteit. Er wordt een structuur en een zinvolle daginvulling geboden. De dagbesteding wordt ook aangeboden in de vorm van arbeidsmatige activiteiten in bestaande maatschappelijk settings.

De dagbesteding wordt zoveel mogelijk dicht bij huis, in eigen omgeving, in communicatief doofvriendelijke omgeving aangeboden.

**Met opmaak:** Lettertype: Niet Vet

**Met opmaak:** Inspringing: Links: 1,27 cm, Geen opsommingstekens of nummering

**Verwijderd:** 15

- **Resultaat:** burgers met doofblindheid verkeren niet in een isolement en ervaren een zinvolle dagbesteding, voorkomen vereenzaming en voorkomen afglijden naar verwaarlozing en/of opname.
- **Vorm:** dagbesteding wordt in groepsverband aangeboden in de vorm van arbeidsmatige activiteiten in bestaande maatschappelijk settingen. De dagbesteding wordt zoveel mogelijk dicht bij huis, in eigen omgeving, in communicatief doofblindvriendelijke omgeving aangeboden.
- **Inzet:** Inzet van dovenmaatschappelijk werker, ZG-activiteitenbegeleider. De levering is in gebarentaal en met visuele ondersteuning. Vervoer is volgens gemeentelijk beleid (want niet noodzakelijk zintuiglijke gehandicapten specifiek).
- **Duur:** Inzet na beschikking tussen 1-6 dagdelen per week, max. 52 weken per jaar. Maximaal 4 uur per dagdeel. Alleen de daadwerkelijk geleverde inzet wordt gedeclareerd.

**Met opmaak:** Inspringing: Links: 1,27 cm, Geen opsommingstekens of nummering

**Met opmaak:** Lettertype: Vet

### 3. Maatschappelijk werk doofblinde volwassenen:

Doel van het maatschappelijk werk is dat mensen met doofblindheid weer kunnen omgaan met (veranderende) situaties in het leven. Het gaat om psychosociale hulp bij verwerking van ingrijpende gebeurtenissen in de leefsituatie: Het oplossen van en het leren omgaan met problemen en verstoringen in het maatschappelijk functioneren, overeenkomstig het gehanteerde werkwijzen, methoden in het Algemeen Maatschappelijk Werk voor horenden.

- **Resultaat:** burgers met doofblindheid kunnen weer omgaan met (veranderende) situaties in het leven.
- **Vorm:** Individueel aanbod en uitvoering in gebarentaal en met visuele ondersteuning.
- **Inzet:** Inzet door een dovenmaatschappelijk werker of andere HBO-er met expertise op het gebied van zintuiglijke beperkingen.
- **Duur:** Inzet is maximaal 10 uur per jaar. Vrij toegankelijk na melding start traject door aanbieder aan gemeente. Zodra het meer dan 10 uur ondersteuning betreft kan, na toestemming/ beschikking, gemeente worden overgegaan op ambulante ondersteuning (als maatwerkvoorziening).

**Verwijderd:** 15

## Hoofdstuk 3. Plaats van levering en inzet medewerkers

### 3.1 Fysieke omgeving waar de ondersteuning plaatsvindt

Ondersteuning vindt plaats:

- In de thuissituatie van de burger als ook buitenshuis. Buitenshuis is noodzakelijk, omdat de realisatie van diverse doelen in de context van het alledaagse leven van de burger dient plaats te vinden. Denk aan oriëntatie en mobiliteit in/rondom/vanaf het eigen huis, opbouwen van een sociaal netwerk in de eigen woonplaats, realiseren van aanpassingen in de werksituatie.
- Op de locatie (van aanbieder of locatie in de wijk), voor het leren van vaardigheden op de diverse functioneringsgebieden die gemakkelijk overdraagbaar zijn naar andere contexten.

### 3.2 Personele inzet

#### Artikel 3.2.1: Medewerkers

Ten behoeve van specialistische ondersteuning ([met uitzondering van de begeleidersvoorziening](#)) wordt minimaal één van de onderstaande disciplines ingezet.

- Gedragskundige: psychologie of pedagogiek, met en zonder aanvullende opleiding GZ-psycholoog.
- Maatschappelijk werkende HBO-MWD.
- Medewerker intake en onderzoek SPH (of SPW-4 met HBO werk- en denkniveau).
- Activiteitenbegeleider MBO/HBO creatieve therapie, gespecialiseerd in werken met tactiele vaardigheden cliënten met een auditieve én/of visuele beperking.
- Ambulant begeleider SPW-4 of overeenkomstig.
- Pedagogisch behandelaar SPH.
- Opvoedtrainer, revalidatie-therapeut SPH met aanvullend PPG, VHT.
- Ergotherapie, creatieve therapie.

#### Artikel 3.2.2: Onderscheidend vermogen

[Medewerkers zijn specifiek / aanvullend geschoold \(aanvullend op initiële opleidingen\) op de communicatiemethoden en de betekenis en impact van de beperking\(en\) op het leven van een burger met doofblindheid. Medewerkers doorlopen verplicht een veelzijdig en permanent bijscholingsprogramma, dat leidt tot:](#)

- Kennis van doofblindheid, inzicht in de impact van de dubbele zintuiglijke beperking op het dagelijks functioneren en specifieke op de beperking gerichte methodieken is essentieel voor de medewerkers. Deze kennis is van groot belang om de hulpvraag goed te herkennen, te onderkennen en te beantwoorden.
- Kennis van diverse communicatiemethoden (diverse varianten van gebarentaal zoals communiceren door middel van vierhandengebaren, vingerspellen in de hand, Nederlandse Gebarentaal, Nederlands met Gebaren, vingerspellen in de lucht, Lorm alfabet), wijze van communicatie met de unieke cliënt en inzicht in doven/doofblinde cultuur zijn van groot belang voor de cliënt-en cliëntensysteem.
- Medewerkers hanteren een specifieke communicatieve houding. Ze hebben kennis van en kunnen specifieke communicatieve vaardigheden en houding toepassen, kunnen overzicht bieden, ordenen, informeren, structureren, ondertitelen, vaardigheden leren, realiteitsoriëntatie toepassen, fysieke omgeving aanpassen, hulpmiddelen (leren) toepassen, instrueren van vaardigheden.
- Medewerkers hanteren een specifieke ergotherapeutische houding op het gebied van zelfredzaamheid, oriëntatie en mobiliteit.

**Verwijderd:** Medewerkers in dienst van een ZG aanbieder doorlopen allen verplicht een veelzijdig en permanent bijscholingsprogramma,

**Verwijderd:** 15

- Medewerkers hanteren een psychosociale/maatschappelijke houding, hebben kennis en hulpverleningsvaardigheden met betrekking tot basale psychiatrie/ontwikkelingsstoornissen/psychogeriatric.

## Hoofdstuk 4. Start Levering van de ondersteuning

### Artikel 4.1: Toeleiding

De toeleiding van de burger met doofblindheid naar de Aanbieder geschiedt als volgt:

1. Indien de burger met doofblindheid zich bij de Gemeente meldt vindt er eerst vraagverheldering plaats alvorens de burger doorverwezen kan worden naar de Aanbieder.
2. Indien de burger met doofblindheid met een ondersteuningsvraag rechtsreeks bij de Aanbieder komt dan bekijken zij gezamenlijk of de vraag ook door de burger zelf en met diens omgeving kan worden opgelost. Als dit alles niet voldoende is dan meldt de Aanbieder dit aan de Gemeente met een verzoek om Toewijzing (VOT = iJW of iWMO 315 bericht).
3. Op basis van de melding besluit de Gemeente of de vraagverheldering, het onderzoek namens de Gemeente door de Aanbieder kan worden gedaan of dat de Gemeente de vraagverheldering, het onderzoek zelf uitvoert.
4. De beslissing over wie de vraagverheldering, het onderzoek uitvoert, wordt binnen 5 werkdagen na melding gecommuniceerd aan Opdrachtnemer.
5. Degene die de vraagverheldering uitvoert doet onderzoek naar de behoeften van de burger conform de omschrijving en eisen die in de Wmo 2015 aan het onderzoek worden gesteld. Het 'onderzoek' leidt tot een 'onderzoeksverslag' dat voldoet aan de eisen zoals beschreven in de Wmo 2015. Het onderzoeksverslag wordt binnen de gestelde termijnen van de Gemeente aan de burger verstuurd. Indien de Opdrachtnemer namens de gemeente het onderzoeksverslag opstelt, stuurt hij tegelijkertijd een afschrift naar de Gemeente.
6. Op basis van de uitkomst van de vraagverheldering (het onderzoeksverslag) – en na de aanvraag van een burger - neemt de Gemeente een besluit en stelt de Gemeente een ondersteuningsplan op. Afhankelijk van de aard van de vraag en de mate van zelfredzaamheid van de burger en diens omgeving bepaalt de Gemeente of en op welk niveau het ondersteuningsaanbod wordt aangeboden en dus of de burger in aanmerking komt voor specialistische ondersteuning.
7. De wijze waarop het besluit tot stand komt (na de aanvraag van een burger) hangt af van de wijze waarop de toegang in de betreffende Gemeente is georganiseerd.
8. Op basis van het hierboven genoemde besluit kan de burger worden doorverwezen naar één van de gecontracteerde Aanbieders, middels een toewijzingsbericht (iWMO of iJW 301).
9. De Gemeente geeft naar aanleiding van het ondersteuningsplan binnen vijf werkdagen de opdracht aan de Aanbieder.

De opdracht van de Gemeente aan de Aanbieder bevat ten minste:

1. De NAW-gegevens van de Cliënt;
2. De aard van de ondersteuningsvraag en indien aanwezig de indicatierapportage;
3. Het beoogde resultaat /doel;
4. De beoogde duur van ondersteuning en de evaluatiemomenten.

De Aanbieder legt contact met de burger voor de start van de ondersteuning. Het aanvangen van de ondersteuning voordat de Gemeente hiervoor een opdracht heeft gegeven, is voor rekening van de Aanbieder.

Verwijderd: 15

#### Artikel 4.2: Termijn waarbinnen de ondersteuning start

- De levering van de ondersteuning start binnen 10 werkdagen na het verlenen van de Opdracht van de Gemeente aan de Aanbieder.

#### Artikel 4.3: Levering van de ondersteuning in geval van urgentie

- Wanneer er door de gemeente nog geen onderzoek heeft plaatsvonden, er nog geen beschikking is afgegeven, of wanneer de gemeente de cliënt nog niet kent en er naar het oordeel van de aanbieder er een urgente situatie, een calamiteit, zich voordoet, die geen uitstel vermag, kan er direct ondersteuning worden ingezet.
- De aanbieder doet van een dergelijke situatie onverwijld, binnen 2 werkdagen, melding aan de gemeente (een 315 bericht). De melding is voorzien van een onderbouwing met argumenten en motivatie waarom er acuut specialistische ondersteuning nodig was en waarom de inzet eventueel voortgezet moet worden. De gemeente kan deze informatie betrekken bij het onderzoek en besluitvorming over de inzet.
- In geval van urgentie kan aanbieder de ingezette ondersteuning factureren.
- De inzet en de betaling ervan stopt als na het onderzoek de gemeente geen beschikking afgeeft.

#### *Overbruggingsondersteuning:*

- Wanneer de benodigde ondersteuning nog niet kan worden geboden, zoals communicatietraining in groepsverband, kan worden gestart met individueel contact met de cliënt.

## Hoofdstuk 5. Beëindiging van de ondersteuning

### Artikel 5.1: Uitstroom

- In de toeleiding naar specialistische ondersteuning maken de Gemeente en de burger afspraken over de doelstelling van de ondersteuning. Indien uitstroom aan de orde is dan wordt dit in deze afspraken verwerkt.
- Indien de burger een dusdanige mate van zelfstandigheid bereikt dat de specialistische ondersteuning kan worden beëindigd en/of kan worden overgegaan op 'reguliere' ondersteuning of andere vormen van ondersteuning, dan stroomt de burger uit de specialistische ondersteuning.
- Uitstroom van specialistische ondersteuning in het kader van de Wmo kan verder plaatsvinden indien de burger onder Wlz komt te vallen of wanneer de burger overlijdt.

In bijzondere situaties kan specialistische ondersteuning gedurende jaren- tot levenslang verstrekt blijven (maar altijd conform beschikking gemeenten).

### Artikel 5.2: Nazorg

Alleen in uitzonderlijke situaties. Dit is afhankelijk van de exacte ondersteuningsvraag en situatie waarin de burger na beëindiging ondersteuningstraject zich bevindt.

### Artikel 5.3: Klachtenregeling

Aanbieders ZG hebben een klachtenreglement (op basis van de WKCZ). Dit klachtenreglement regelt dat de Aanbieder zorgdraagt voor een zorgvuldige afhandeling van ingediende klachten. Van de geregistreerde klachten wordt elk jaar een verslag gemaakt. In dit verslag worden de klachten die zijn afgehandeld door de vertrouwenspersoon en de centrale klachtencommissie verwerkt. Dit verslag wordt geanalyseerd en besproken met de cliëntenraad en het managementteam. Conclusies leiden tot aanpassing van het beleid.