

**Uitvoeringseisen Wmo Beschermd wonen,  
Beschermd thuis en Begeleiding groep /Dagbesteding Beschermd wonen-  
Beschermd thuis inclusief vervoer gemeente Helmond**

**Bijgesteld d.d. 26 april nav NvI**

|    | <b>Algemene eisen</b>                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Aanbieder voert een deugdelijke administratie waarbij inkomsten, uitgaven en verplichtingen te herleiden zijn naar bron en bestemming. Gemeente mag deze opvragen.                                                                                         |
| 2. | Aanbieder met personeel volgt één van de volgende cao's: Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT), Gehandicaptenzorg (GHZ), Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) en/of Sociaal Werk (SW) of cao Jeugdzorg en betaalt medewerkers conform de betreffende cao. |

|    | <b>Eisen m.b.t. interne kwaliteit en beleid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Aanbieder draagt zorg voor het afstemmen van de maatwerkvoorziening op andere vormen van ondersteuning en op andere vormen van (domein overstijgend) zorg.                                                                                                                                                                                   |
| 4. | Aanbieder levert passende zorg die aansluit bij de persoonlijke behoeften, voorkeuren, waarden en mogelijkheden van de cliënt, met respect voor diens diversiteit op het gebied van bijvoorbeeld leeftijd, lichamelijke en psychische vermogens, culturele achtergrond, religie, sekse en gender.                                            |
| 5. | Aanbieder beschikt over een regeling van medezeggenschap van Cliënten over voorgenomen besluiten van Aanbieder die voor de Cliënten van belang zijn.                                                                                                                                                                                         |
| 6. | Aanbieder draagt er zorg voor dat medewerkers op de hoogte zijn van geldende protocollen en richtlijnen en dat zij hiernaar handelen.                                                                                                                                                                                                        |
| 7. | De beleving van de Cliënt bij de uitvoering van de opdracht is van groot belang en daarnaast is het kunnen beoordelen van de kwaliteit van grote waarde. Daarom kunnen Gemeenten periodiek klanttevredenheidsonderzoeken/ cliënt ervaringsonderzoek (laten) uitvoeren. Aanbieder verleent te allen tijde zijn medewerking aan dit onderzoek. |
| 8. | Aanbieder voert een keer in de twee jaar klanttevredenheidsonderzoek/cliënt ervaringsonderzoek uit en stelt de Gemeenten hiervan op verzoek in kennis en deelt de resultaten.                                                                                                                                                                |

|     | <b>Eisen m.b.t. kwaliteit medewerkers</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.  | Medewerkers communiceren in de Nederlandse taal begrijpelijk en passend bij het taalniveau van de Cliënt. In uitzonderingsgevallen, wanneer klant en opdrachtgever vooraf akkoord zijn, kan anderstalige begeleiding worden ingezet. Dossiervorming geschiedt altijd in Nederlandse taal. Daarnaast communiceert Aanbieder met Gemeente zowel mondeling als schriftelijk in de Nederlandse taal.                                                                                |
| 10. | Aanbieder voert de Maatwerkvoorziening uit in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid voortvloeiende uit de professionele standaard waaronder begrepen het "Model basisset kwaliteitseisen Wmo-ondersteuning voor zeer kwetsbare burgers" als ook de voor Aanbieder geldende wettelijk vastgelegde kwaliteitsbepalingen (waaronder de bepalingen daaromtrent in hoofdstuk 3 van de Wmo 2015 alsook de bepalingen daaromtrent in de Verordening |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | maatschappelijke ondersteuning en / of Nadere regels maatschappelijke ondersteuning van Gemeente).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 11. | Aanbieder beschikt over een functie-gebouw of een beschrijving van de organisatie met benodigde functies en daarbij behorende functiebeschrijvingen (inclusief beschrijving van de benodigde competenties per functie, waaronder begrepen de beschrijving van benodigde opleiding en/of certificaten, opleidingsniveau, relevante werkervaring).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 12. | Aanbieder ziet erop toe dat beroepskrachten (in dienst dan wel ingehuurd) tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van voorzieningen handelen in overeenstemming met de professionele standaard, zoals geldend in de branche, waaronder begrepen het toezien op het gebruik van werkmethoden die planmatig, transparant en controleerbaar zijn. Dit betekent ook dat de zorginzet wordt afgestemd op de reële behoefte van Cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die Cliënt ontvangt. Dit betekent ook dat Aanbieder zich in het toegangsproces van melding/aanvraag onthoudt van een onheuse beïnvloeding van Cliënt teneinde, uit oogpunt van winstmaximalisatie, te bewerkstelligen dat Cliënt meer ondersteuning wordt toegekend dan feitelijk nodig is. Dit betekent ook dat Aanbieder (mede) gehouden is te voorkomen dat het sociaal netwerk, een algemene voorziening of andere (goedkopere) oplossing niet of onvoldoende wordt ingezet waardoor Gemeente hogere kosten heeft via inzet Maatwerkvoorziening dan noodzakelijk is.                                                                                                                                                                                               |
| 13. | <p>Aanbieder zet gekwalificeerd personeel in ter uitvoering van de Maatwerkvoorzieningen Beschermd wonen, Beschermd thuis en Begeleiding Groep/Dagbesteding Beschermd wonen-Beschermd thuis. Daaronder wordt verstaan: een mix van functionarissen met een combinatie van opleidingsniveau en -richting en opgedane (werk-)ervaring. Daarbij dienen betrokken Hbo-hulpverleners te beschikken over een relevante Hbo-opleiding zijnde Sociale Studies, toegepaste psychologie, Sociaal Pedagogische Hulpverlener (SPH), Pedagogiek, Sociaalpsychiatrisch Verpleegkundige (SPV), Hbo-Verpleegkundige (Hbo-V), relevante InService-opleiding, Maatschappelijk Werker (MW) naast relevante werkervaring met deze doelgroep.</p> <p>Daarnaast dienen betrokken mbo-hulpverleners minimaal Mbo-niveau 3 met succes te hebben afgerond in een studierichting die relevant is voor de begeleiding aan de specifieke doelgroep. Relevante studierichtingen zijn Mbo (Persoonlijk) Begeleider Maatschappelijke Zorg, <u>Pedagogisch Werker</u>, <u>Helpende Zorg en Welzijn</u>, Sociaal Werker, Verpleegkundige, Verzorgende IG, Basiszorg verlenen, Gedrags- en Psychiatrische problematiek, Ondersteuning bij sociale vraagstukken, Triage en kwaliteitszorg.</p> |
| 14. | Aanbieder zet opgeleide c.q. getrainde ervaringsdeskundigen in onder verantwoordelijkheid en aansturing van de direct bij de Cliënt betrokken Hbo-opgeleide werknemer waarbij de begeleiding slechts ten dele bij de ervaringsdeskundige kan worden neergelegd. De Hbo-opgeleide werknemer dient te voldoen aan boven gestelde Hbo eisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 15. | Stagiaires worden als boventallig beschouwd en altijd aanvullend ingezet naast de bestaande inzet van gekwalificeerd personeel. De stagiaire werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij Cliënt betrokken bevoegde en bekwame werknemer. De werkzaamheden van de stagiaire zijn gericht op de eigen leerdoelen van de stagiaire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 16. | Vrijwilligers - onder wie mede begrepen een persoon actief in het kader van een (gesubsidieerde) werkervaringsplaats – worden louter ingezet op ondersteunende taken in de begeleiding aan Cliënten. De vrijwilliger werkt onder aansturing en                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | verantwoordelijkheid van de direct bij Cliënt betrokken bevoegd en bekwame werknemer. De totale begeleiding kan niet uitsluitend of overwegend bij deze vrijwilligers worden neergelegd. Indien de vrijwilliger bevoegd is om met de doelgroep te werken (voldoet aan de opleidingseis), kan de vrijwilliger tijdelijk ook boventallig ingezet worden op begeleidingstaken. |
| 17. | Aanbieder zet medewerkers (in loondienst dan wel ingehuurd), ervaringsdeskundigen, stagiaires en vrijwilligers in die beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).                                                                                                                                                                                      |

|     | <b>Eisen m.b.t. klachtenregeling</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18. | Aanbieder heeft een toegankelijke klachtenregeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van Cliënten en ten aanzien van gedragingen van de Aanbieder of haar medewerkers tegen Cliënt, conform geldende en actuele wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 19. | Aanbieder beschikt over een onafhankelijke klachtencommissie of is aangesloten bij een onafhankelijke klachteninstantie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 20. | Aanbieder stelt Gemeenten op de hoogte middels een jaarlijkse klachtenrapportage waarin minimaal is beschreven: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Aantal klachten;</li> <li>b. Beschrijving van de klacht, incl. het thema van de klacht;</li> <li>c. De afhandelingstermijn per klacht;</li> <li>d. De wijze waarop de klachten zijn afgehandeld per klacht;</li> <li>e. De wijze van communicatie en opvolging van de klachten per klacht;</li> </ul> Welke verbetermaatregelen naar aanleiding van de klachten zijn genomen per klacht. |

|     | <b>Eisen m.b.t. opdrachtverstrekking, levering en acceptatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21. | Aanbieder is verplicht om Cliënten te accepteren en hen de Maatwerkvoorziening aan te bieden na opdrachtverstrekking door Gemeente. Van de acceptatieplicht kan worden afgezien wanneer: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. de acceptatie van Cliënt in redelijkheid niet van Aanbieder gevraagd kan worden; of</li> <li>b. Aanbieder aantoont dat hij niet de juiste ondersteuning kan bieden.</li> </ul> Een onderbouwd verzoek tot weigering van de opdracht door Aanbieder wordt door Gemeente beoordeeld. Indien de redenen van Aanbieder gerechtvaardigd zijn trekt Gemeente de Individuele Opdrachtverstrekking in. |
| 22. | Gemeente verstrekt, bij toekenning van een Maatwerkvoorziening, gelijktijdig een individuele opdracht aan Aanbieder. Na toewijzing van de opdracht start Aanbieder binnen 10 werkdagen met feitelijke levering van de ondersteuning conform opdracht. Opschorting van de uitvoering is niet mogelijk zonder expliciete toestemming van de Gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 23. | Onder de acceptatieplicht valt ook de verplichting voor Aanbieder om bij de maatwerkvoorziening binnen de wachttijd van 10 werkdagen te zoeken naar een passend alternatief wanneer niet, na uiterste inspanning, tijdig passende ondersteuning aan de Cliënt geboden kan worden. Hiervoor zijn twee opties:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>a. Gemeente is verantwoordelijk voor het toekennen van een maatwerkvoorziening bij een alternatieve Aanbieder in overleg met Cliënt.</p> <p>b. Gemeente maakt in samenspraak met Cliënt de afweging om de wachttijd tot de start van de maatwerkvoorziening te overbruggen vanwege expertise van Aanbieder. Aanbieder informeert Gemeente proactief over de wachttijd.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|     | <b>Eisen m.b.t. ondersteuningsplan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 24. | Aanbieder en Cliënt stellen uiterlijk binnen 6 weken na start zorginzet samen een Ondersteuningsplan vast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 25. | Aanbieder voert een deugdelijke administratie m.b.t. de ondersteuning aan Cliënt. Dit omvat in ieder geval ondersteuningsplannen en evaluaties waarin resultaten worden geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. Gemeente en/of de toezichthouder is gerechtigd deze plannen en evaluaties op te vragen bij Aanbieder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 26. | Binnen de door Gemeente gestelde kaders en eisen worden in het Ondersteuningsplan resultaat/resultaten, de doelstellingen en activiteiten benoemd. Het Ondersteuningsplan is vormvrij maar bestaat in elk geval uit de verplichte elementen waaruit blijkt dat het Ondersteuningsplan van goede kwaliteit is. In bijlage 1 staat een voorbeeld sjabloon vermeld. In het Ondersteuningsplan moeten onderstaande verplichte elementen terugkomen:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 27. | <p>a. Context (omschrijving van basale feiten, hulpvraag en beperkingen en huidige oplossingen);</p> <p>b. Doelen (concrete en bij voorkeur SMART geformuleerde doelen gerelateerd aan de hulpvraag waarin duidelijk is wat de belangrijkste doelen zijn en op welk perspectief zij gericht zijn (behoud of ontwikkelgericht);</p> <p>c. Aanpak (welke activiteit wordt verricht om doel te bereiken, wie doet wat en met welke omvang/tijdsinvestering, wat is de rol van het voorliggend veld);</p> <p>d. Termijn (starttijd van het ondersteuningsplan, looptijd van het plan en in hoeverre kunnen de doelen binnen planperiode geheel behaald worden?</p> <p>e. Evaluatie (op welke momenten, hoe en door wie volgt een formele evaluatie)</p> <p>f. Eigen kracht en netwerk (op welke wijze maakt Aanbieder gebruik van de eigen kracht van Cliënt, naasten en/of mantelzorgers en probeert deze de eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen).</p> <p>g. Voorliggend veld (op welke wijze wordt verbinding gemaakt met het voorliggend veld. Voor Helmond geldt: op welke wijze wordt verbinding gemaakt met STH voor de mogelijkheden tot afschalen en vervolgens indien van toepassing het voorliggend veld).</p> |
| 28. | <p>In het Evaluatieplan moeten onderstaande verplichte elementen terugkomen:</p> <p>a. Welke te behalen resultaten gedurende de looptijd van de toewijzing zijn behaald met de client en welke resultaten niet zijn behaald;</p> <p>b. Waarom een aantal resultaten (nog) niet is behaald (indien van toepassing);</p> <p>c. Welke vervolgondersteuning er nodig is voor de client;</p> <p>d. Hoeveel tijd aanbieder nodig heeft om aan de te behalen resultaten in een nieuwe toewijzing te werken.</p> <p>Het ondersteuningsplan en evaluatieverslag kunnen ten alle tijd op verzoek van de toegangsmedewerker opgevraagd worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 29. | Er is pas sprake van een Ondersteuningsplan als het zowel door Aanbieder en Cliënt (digitaal) is ondertekend;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>a. Het Ondersteuningsplan is up-to-date en is samengesteld door Aanbieder in samenspraak met cliënt. Essentiële wijzigingen van doelen worden telkens verwerkt in een nieuw of bijgewerkt plan dat telkens door Aanbieder en Cliënt opnieuw wordt ondertekend. Wijziging in de aanpak of activiteiten moeten wel door de Aanbieder besproken worden met de Cliënt en worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. Het ondersteuningsplan hoeft in dit geval niet opnieuw (digitaal) ondertekend te worden;</p> <p>b. Het Ondersteuningsplan wordt door Aanbieder opgemaakt met inachtneming van privacywetgeving. Informatie die verhindert dat het ondersteuningsplan, zonder voorafgaande toestemming van Cliënt, kan worden overhandigd aan de Gemeente, neemt Aanbieder niet op in het plan.</p> |
| 30. | Teneinde de gemeente in staat te stellen om een heronderzoek te verrichten inzake het recht op maatwerkwerkvoorziening dan wel het houden van toezicht op de rechtmatige verstrekking van de maatwerkvoorziening, legt Aanbieder, op verzoek van Gemeente een exemplaar van het Ondersteuningsplan over aan Gemeente binnen 6 weken. Overlegging van het Ondersteuningsplan ter voorafgaande goedkeuring door de Gemeente is aan de orde indien Gemeente dat expliciet bij opdrachtverstrekking aan Aanbieder heeft medegedeeld.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 31. | Als het Ondersteuningsplan niet voldoet kan de voorgestelde zorg afgewezen worden op grond van onvoldoende zekerheid over de te verwachten kwaliteitsuitkomsten. Het Ondersteuningsplan is onvoldoende wanneer niet wordt voldaan aan de eerder gestelde verplichte elementen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|     | <b>Eisen m.b.t. samenwerking in de keten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32. | Aanbieder gaat actief relaties aan binnen het voorliggend veld in de wijk en met relevante partners en verhoudt zich daarnaast actief tot de mogelijkheden binnen het voorliggend veld. De Aanbieder heeft hier een regiefunctie in. Dat vraagt dat Aanbieder inzicht heeft in laagdrempelige activiteiten in de buurt/wijk die (kunnen) passen bij Cliënten aan wie zij ondersteuning bieden. Zodoende heeft Aanbieder goede kennis van de sociale kaart. |
| 33. | Gemeente verwacht van Aanbieder dat Aanbieder maatschappelijk verantwoord onderneemt. Hierbij wordt in ieder geval uitgegaan van het inzetten van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij nieuwe instroom van personeel en het inzetten van leer- en werkstages.                                                                                                                                                                                  |

|     | <b>Eisen m.b.t. zorgcontinuïteit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 34. | Aanbieder verplicht zich om continuïteit van de zorginzet te borgen. Ook tijdens vakantie en ziekte van personeel zorgt hij ervoor dat geïndiceerde zorg geleverd wordt conform indicatie en conform ondersteuningsplan. Aanbieder zorgt dus tijdig voor vervanging. Dit geldt voor alle vormen van Wmo begeleiding. Sluiting van dagbestedingslocaties tijdens de vakantieperiode wordt niet geaccepteerd. Uitgangspunt voor Beschermd thuis is verder dat Cliënten (desgewenst) altijd ondersteuning ontvangen van de huidige begeleider (op klantniveau, niet op |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | organisatieniveau). Wanneer de Medewerker die vaste ondersteuning biedt aan Cliënt (tijdelijk) moet worden vervangen (bijvoorbeeld wegens ziekte, vakantie, pensioen of ontslag) draagt Aanbieder zorg voor een vervangende medewerker van hetzelfde niveau en draagt Aanbieder zorg voor een overdracht van het dossier. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van Cliënt. De communicatie hierover richting Cliënt is helder en eenduidig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 35. | Aanbieder heeft de verplichting tot informatievoorziening richting Gemeente indien sprake is van relevante veranderingen in de situatie van Cliënt waardoor de Maatwerkvoorziening Beschermd wonen of Beschermd thuis of Begeleiding Groep/Dagbesteding mogelijk beëindigd of aangepast dient te/kan worden. Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van Aanbieder en past – indien zij dat nodig acht – de Individuele Opdrachtverstrekking aan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 36. | Gemeente maakt onderscheid in zorgcontinuïteit en overdracht: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bedreigingen van de continuïteit: Aanbieder stelt de Gemeente direct in kennis van omstandigheden die de continuïteit van de zorg op enigerlei wijze (kunnen) bedreigen, in het bijzonder maar niet uitsluitend op financieel en zorginhoudelijk gebied.</li> <li>b. Aanbieder signaleert ook tijdig dat Cliënt niet de juiste vorm van zorg ontvangt en zorgt dan voor een zorgvuldige overdracht naar passende zorg. Aanbieder heeft hier een regiefunctie in. Hieronder vallen zowel zorgvormen binnen en buiten de Wmo.</li> <li>c. Overdracht Cliënten naar Aanbieder: Bij overdracht van Cliënten naar Aanbieder werkt Aanbieder mee aan een zorgvuldige overdracht waarbij het bieden van zorgcontinuïteit als uitgangspunt geldt.</li> <li>d. Overdracht Cliënten van Aanbieder: Bij overgang van Cliënt naar een andere Aanbieder werkt Aanbieder, ongeacht de reden daarvoor, actief mee aan het tijdig, zorgvuldig en zonder extra kosten overdragen van Cliënten en informatie naar Aanbieder die de ondersteuning overneemt zodat continuïteit van ondersteuning geborgd is. Dit geldt aan het begin van de opdracht, tussentijds en bij beëindiging van de opdracht (ongeacht de reden daarvoor). De overdracht kan zijn naar een Aanbieder in het kader van Wmo, Wlz, Zvw en/of naar een voorliggende algemene voorziening.</li> </ul> |
| 37. | Aanbieder draagt zorg voor actieve signalering en opvolging van ondersteuningsbehoefte van de Cliënt. Dit houdt in dat Aanbieder verplicht is om contact op te nemen met Gemeente als er wijzigingen zijn in de situatie van Cliënt welke van invloed zijn op de besluitvorming zoals een ander product in het kader van de Wmo of naar Wlz, Zvw en/of naar een voorliggende algemene voorziening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

Bijlage 1: Format Ondersteuningsplan

*Een ondersteuningsplan is van goede kwaliteit als hieruit blijkt dat begeleiding veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en afgestemd is op de reële behoefte van cliënt en andere vormen van zorg. De onderdelen van context, doelen, aanpak, termijn en evaluatie komen hierin terug als je moet toetsen of het plan van goede kwaliteit is. In deze bijlage zit een voorbeeld van een ondersteuningsplan wat als richtlijn gebruikt kan worden voor het opstellen van een plan.*

## Format ondersteuningsplan

### Gegevens

| Gegevens cliënt |  |
|-----------------|--|
| Achternaam      |  |
| Voornaam        |  |
| Geboortedatum   |  |

| Gegevens aanbieder                        |  |
|-------------------------------------------|--|
| Organisatie                               |  |
| Naam contactpersoon voor evaluatieverslag |  |

| Gegevens onderaannemer                 |  |
|----------------------------------------|--|
| Organisatie                            |  |
| Naam contactpersoon ondersteuningsplan |  |
| Contactgegevens                        |  |

## Ondersteuningsplan door aanbieder

| Context                                                                                                                                                                                                 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Basale feiten <b>welke relevant zijn voor het actuele ondersteuningsplan</b><br><i>Gezinssamenstelling en burgerlijke staat, opleiding, diagnose en behandeltrajecten/ Hulpverlenings-geschiedenis.</i> |  |
| Hulpvraag en beperkingen (kort en bondig)                                                                                                                                                               |  |
| Huidige oplossingen voor hulpvraag                                                                                                                                                                      |  |

| Doelen                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Doel 1<br><ul style="list-style-type: none"> <li><i>Geformuleerd in een Smart doel.</i></li> </ul>                                                                                                                                                                  |  |
| Omschrijving van de aanpak<br><ul style="list-style-type: none"> <li><i>Welke activiteit wordt verricht om doel te bereiken, wie doet wat en met welke omvang/tijdsinvestering?</i></li> <li><i>Welke interventies en/of methodiek wordt er ingezet.</i></li> </ul> |  |
| Wat kunt u zelf hierin betekenen?                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| Wat kan uw netwerk betekenen in de ondersteuning?                                                                                                                                                                                                                   |  |
| Kan een algemene voorziening hierin ondersteunen?                                                                                                                                                                                                                   |  |
| Verwachte startdatum                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Verwachte einddatum<br><i>Omschrijving binnen welke termijn het doel gerealiseerd kan zijn</i>                                                                                                                                                                      |  |
| Evaluatiedatum(s)<br><i>Op welk moment is er een formele evaluatie van de gestelde doelen?</i>                                                                                                                                                                      |  |

| Doelen                                                                                             |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Doel 2<br><ul style="list-style-type: none"> <li><i>Geformuleerd in een Smart doel.</i></li> </ul> |  |
| Omschrijving van de aanpak                                                                         |  |



|                                                                                                                                                                                                                         |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Welke activiteit wordt verricht om doel te bereiken, wie doet wat en met welke omvang/tijdsinvestering?</li> <li>Welke interventies en/of methodiek wordt er ingezet.</li> </ul> |  |
| Wat kunt u zelf hierin betekenen?                                                                                                                                                                                       |  |
| Wat kan uw netwerk betekenen in de ondersteuning?                                                                                                                                                                       |  |
| Kan een algemene voorziening hierin ondersteunen?                                                                                                                                                                       |  |
| Verwachte startdatum                                                                                                                                                                                                    |  |
| Verwachte einddatum<br><i>Omschrijving binnen welke termijn het doel gerealiseerd kan zijn</i>                                                                                                                          |  |
| Evaluatiedatum(s)<br><i>Op welk moment is er een formele evaluatie van de gestelde doelen?</i>                                                                                                                          |  |

| Doelen                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Doel 3                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Geformuleerd in een Smart doel.</li> </ul>                                                                                                                                                                     |  |
| Omschrijving van de aanpak<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Welke activiteit wordt verricht om doel te bereiken, wie doet wat en met welke omvang/tijdsinvestering?</li> <li>Welke interventies en/of methodiek wordt er ingezet.</li> </ul> |  |
| Wat kunt u zelf hierin betekenen?                                                                                                                                                                                                                     |  |
| Wat kan uw netwerk betekenen in de ondersteuning?                                                                                                                                                                                                     |  |
| Kan een algemene voorziening hierin ondersteunen?                                                                                                                                                                                                     |  |
| Verwachte startdatum                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| Verwachte einddatum<br><i>Omschrijving binnen welke termijn het doel gerealiseerd kan zijn</i>                                                                                                                                                        |  |
| Evaluatiedatum(s)<br><i>Op welk moment is er een formele evaluatie van de gestelde doelen?</i>                                                                                                                                                        |  |

| Doelen                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Doel 4 <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Geformuleerd in een Smart doel.</i></li> </ul>                                                                                                                                                                  |  |
| Omschrijving van de aanpak <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Welke activiteit wordt verricht om doel te bereiken, wie doet wat en met welke omvang/tijdsinvestering?</i></li> <li><i>Welke interventies en/of methodiek wordt er ingezet.</i></li> </ul> |  |
| Wat kunt u zelf hierin betekenen?                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Wat kan uw netwerk betekenen in de ondersteuning?                                                                                                                                                                                                                |  |
| Kan een algemene voorziening hierin ondersteunen?                                                                                                                                                                                                                |  |
| Verwachte startdatum                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| Verwachte einddatum<br><i>Omschrijving binnen welke termijn het doel gerealiseerd kan zijn</i>                                                                                                                                                                   |  |
| Evaluatiedatum(s)<br><i>Op welk moment is er een formele evaluatie van de gestelde doelen?</i>                                                                                                                                                                   |  |

### Datum

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Datum met u besproken   |  |
| Datum naar u opgestuurd |  |

### Ondertekening

Het volledige ondersteuningsplan wordt in overleg met u opgesteld. Een (digitale) handtekening is een bevestiging dat het ondersteuningsplan met u is ingevuld. U ontvangt altijd van de aanbieder een afschrift van het ondersteuningsplan.

| Cliënt       |  | of | Wettelijk vertegenwoordiger cliënt |  |
|--------------|--|----|------------------------------------|--|
| Naam         |  |    | Naam                               |  |
| Plaats       |  |    | Plaats                             |  |
| Datum        |  |    | Datum                              |  |
| Handtekening |  |    | Handtekening                       |  |

| Aanbieder           |  |
|---------------------|--|
| Naam contactpersoon |  |

## BIJLAGE 4



Gemeente Helmond



|        |  |
|--------|--|
| Plaats |  |
| Datum  |  |

## Bijlage 2: Format Evaluatieverslag

## Format Evaluatieverslag

Het evaluatieverslag is bedoeld om de ondersteuning die heeft plaatsgevonden te evalueren. Het is de bedoeling dat u, de zorgaanbieder en de Wmo consulent/trajectregisseur zicht krijgen op de inzet van de ondersteuning en of de resultaten wel of niet behaald zijn. Dit evaluatieverslag is aanvullend op het ondersteuningsplan.

Het evaluatieverslag kan aanleiding geven om het ondersteuningsplan te actualiseren.

Het evaluatieverslag wordt ingevuld bij een tussenevaluatie, maar ook als de beschikking bijna afloopt. Een ondersteuningsplan en evaluatieverslag dient 6 weken vóór het aflopen van de beschikking aanwezig te zijn bij de Wmo consulent/trajectregisseur. De aanbieder vult dit evaluatieverslag altijd in overleg met u in en de aanbieder zorgt ervoor dat dit bij de gemeente komt.

### Gegevens

| Gegevens cliënt |  |
|-----------------|--|
| Achternaam      |  |
| Voornaam        |  |
| Geboortedatum   |  |

| Gegevens aanbieder                        |  |
|-------------------------------------------|--|
| Organisatie                               |  |
| Naam contactpersoon voor evaluatieverslag |  |

### Evaluatie per resultaatgebied

In het ondersteuningsplan heeft u per resultaat aan doelen gewerkt. Hier willen we weten hoe dit verlopen is. Het gaat enkel om het feit of u het resultaat bereikt heeft of niet. Als er nog een vervolgvraag is of u wil verlenging aanvragen beschrijft u in een nieuw ondersteuningsplan hoe u aan de resultaten gaat werken.

| Resultaatgebied                                                                                    | Bijvoorbeeld: Opbouwen van een sociaal netwerk door cliënt |                             |                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
|                                                                                                    |                                                            |                             |                           |
| Beoogde doelen zoals in het ondersteuningsplan beschreven:                                         | Resultaat behaald?                                         |                             |                           |
| 1.                                                                                                 | <input type="radio"/> ja                                   | <input type="radio"/> deels | <input type="radio"/> nee |
| 2.                                                                                                 | <input type="radio"/> ja                                   | <input type="radio"/> deels | <input type="radio"/> nee |
| 3.                                                                                                 | <input type="radio"/> Ja                                   | <input type="radio"/> deels | <input type="radio"/> nee |
| 4.                                                                                                 | <input type="radio"/> Ja                                   | <input type="radio"/> deels | <input type="radio"/> nee |
| Weke stappen heeft u gezet om dit doel te bereiken?                                                |                                                            |                             |                           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Lukte dit u zelf of heeft u hier hulp bij gehad?</li> </ul> |                                                            |                             |                           |
|                                                                                                    |                                                            |                             |                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Welke doelen staan nog open?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zijn er doelen die u niet meer zit zitten?</li> <li>• Zijn er nieuwe doelen die u wilt behalen? Beschrijft deze SMART.</li> <li>• Wat heeft u ervoor nodig om deze doelen te behalen?</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Hoeveel contactmomenten zijn er gemiddeld per week, wat is de duur van een contactmoment en op welke manier vinden deze plaats (fysiek/telefonisch/mail)?</b>                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>In hoeverre is er gedurende de indicatieperiode sprake geweest van afwezigheid van de cliënt?</b>                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>In hoeverre is het mogelijk om (een gedeelte van) de ondersteuning op te pakken vanuit het voorliggend veld?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denk hierbij aan: STH, LEV-groep, Sociale kaart gemeente, etc.</li> </ul>                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**Datum**

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Datum met u besproken   |  |
| Datum naar u opgestuurd |  |

**Ondertekening**

Het volledige evaluatieverslag wordt in overleg met u opgesteld. Een (digitale) handtekening is een bevestiging dat het ondersteuningsplan met u is ingevuld. U ontvangt altijd van de aanbieder een afschrift van het evaluatieverslag.

| Cliënt       |  | of | Wettelijk vertegenwoordiger cliënt |  |
|--------------|--|----|------------------------------------|--|
| Naam         |  |    | Naam                               |  |
| Plaats       |  |    | Plaats                             |  |
| Datum        |  |    | Datum                              |  |
| Handtekening |  |    | Handtekening                       |  |

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Aanbieder</b> |  |
|------------------|--|



|                     |  |
|---------------------|--|
| Naam contactpersoon |  |
| Plaats              |  |
| Datum               |  |

Dit evaluatieformulier stuurt de aanbieder versleuteld via de e-mail naar de betreffende Wmo consulent/trajectregisseur van de gemeente.