

Bijlage 8A Uitvoeringsdocument IB

Inkoop Wmo Individuele Begeleiding 250025GRS

Versie 6 juli 2026

Dit uitvoeringsdocument beschrijft de nadere uitwerking van de afspraken tussen de SDD en gecontracteerde Aanbieders van Wmo Individuele Begeleiding.

Het document heeft als doel om:

- de uitvoering van de Begeleiding eenduidig te beschrijven;
- helderheid te geven over processen, rollen en verantwoordelijkheden;
- de kwaliteit en continuïteit van Begeleiding te borgen;
- invulling te geven aan de afspraken uit de Overeenkomst en het Programma van Eisen.

Inhoudsopgave

1	Toeleiding van Inwoners naar voorziening IB.....	3
2	Indicatieproces	4
2.1	Processtappen.....	4
2.1.1	Stap 1: Inwoner meldt zich, start onderzoek	5
2.1.2	Stap 2: Wat is het probleem?.....	5
2.1.3	Stap 3: Vaststellen aard en omvang begeleidingsbehoefte	5
2.1.4	Stap 4: Afweging	5
2.1.5	Stap 5: Maatwerkvoorziening	6
2.2	Start begeleiding.....	6
2.3	Wijziging begeleidingsbehoefte en herbeoordeling	6
2.4	Ondersteuningsplan	7
2.5	Evaluaties	7
3	Leveringsvorm	7
3.1	Blended care	7
3.2	Groepsbegeleiding	8
3.2.1	Uitvoering en inrichting van de groep	8
3.2.2	Registratie en monitoring	9
3.2.3	Evaluatie en bijstelling groepsbegeleiding	9
4	Continuïteit en bereikbaarheid	9
5	Medewerkers en randvoorwaarden.....	9

1 Toeleiding van Inwoners naar voorziening IB

De gemeente is verantwoordelijk voor de toegang tot en toeleiding van inwoners naar voorzieningen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015). De toeleiding naar de maatwerkvoorziening Individuele Begeleiding vindt plaats na een zorgvuldige en integrale beoordeling van de ondersteuningsbehoefte van de Inwoner, overeenkomstig de bepalingen van de Wmo 2015, de daarop gebaseerde gemeentelijke regelgeving en het geldende beleidskader van de gemeente.

De indicatiestelling geschiedt door of namens de SDD via de Wmo. Bij de indicatiestelling hanteert de SDD het HHM-normenkader Individuele Begeleiding. Dit normenkader vormt het inhoudelijk en methodisch uitgangspunt voor het bepalen van de aard, doelen, omvang, intensiteit en duur van de Begeleiding en draagt bij aan een objectieve, transparante en uitlegbare besluitvorming.

Bij de beoordeling van de begeleidingbehoefte wordt onderzocht in hoeverre de Inwoner, al dan niet met inzet van het eigen netwerk en algemene voorzieningen, in staat is tot zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Indien blijkt dat algemene voorzieningen of andere vormen van Begeleiding ontoereikend zijn, kan Individuele Begeleiding als maatwerkvoorziening worden toegekend.

De gemeente past bij het afgeven van de Indicatie het uitgangspunt van passend beschikken toe. Dit houdt in dat de Beschikking proportioneel is en afgestemd op de individuele situatie van de Inwoner, waarbij de Indicatie qua aard, omvang en duur gericht is op het realiseren en behouden van de vastgestelde ondersteuningsdoelen. De duur van de Indicatie is niet langer dan noodzakelijk, maar zodanig dat continuïteit van Begeleiding en rechtszekerheid voor de Inwoner zijn gewaarborgd.

Gedurende de looptijd van de Indicatie worden op afgesproken tijden en met afgesproken frequentie (1 á 2 keer per jaar) tussentijdse evaluaties uitgevoerd. Deze evaluaties zijn gericht op het beoordelen van de doelrealisatie, de passendheid en de effectiviteit van de ingezette Begeleiding. Op basis van de uitkomsten van de evaluatie kan door de gemeente worden vastgesteld of de Begeleiding nog op koers ligt, of de Begeleiding nog nodig is en/of de Begeleiding nog toereikend is. De Wmo- consulent legt de evaluatiepunten vast.

Na toekenning van de maatwerkvoorziening krijgt de Inwoner de mogelijkheid te kiezen uit gecontracteerde Aanbieders. De Aanbieder ontvangt een formele Toewijzing waarin de doelstellingen, de omvang, de duur en de voorwaarden van de Begeleiding zijn vastgelegd.

Van de Aanbieder wordt verwacht dat zij:

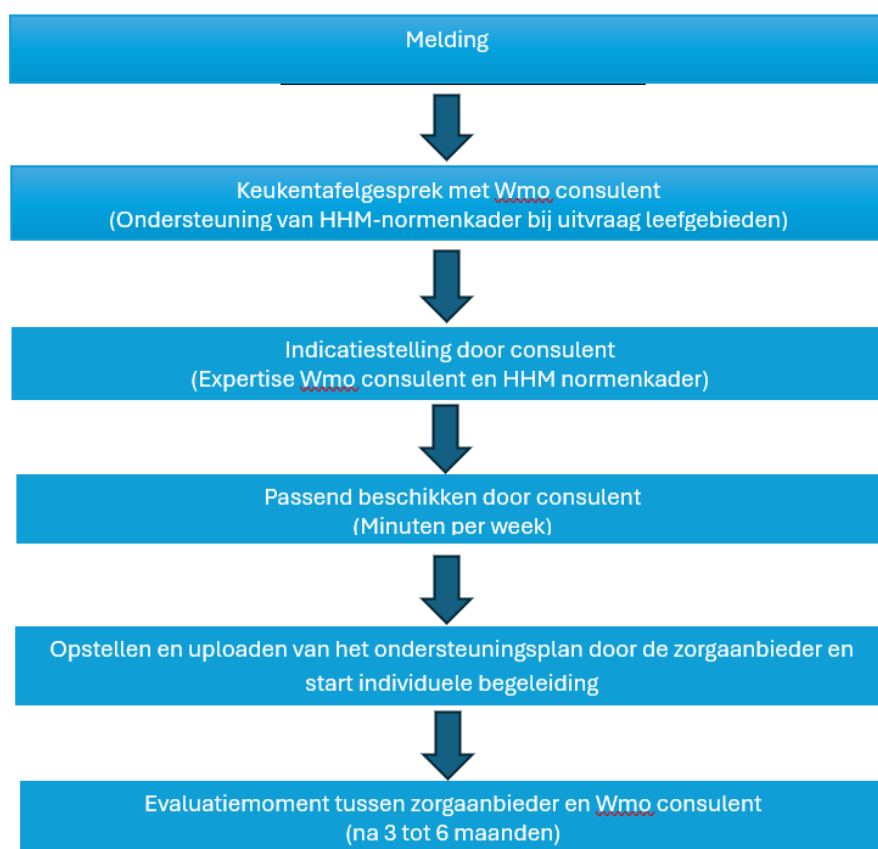
- uitvoering geeft aan de Begeleiding conform de afgegeven Indicatie en de geldende Beschikking d.m.v. het opstellen van een ondersteuningsplan;
- zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen, aanvangt met de Begeleiding;
- op afgesproken tijden en met afgesproken frequentie een evaluatie aanlevert in een format wat voldoet aan de gestelde eisen;
- de gemeente of aangewezen contactpersoon tijdig informeert over relevante wijzigingen in de situatie of begeleidingsbehoefte van de Inwoner;
- handelt overeenkomstig de gemaakte contractuele afspraken en van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

De Aanbieder kan aan de indicatiestelling geen zelfstandige rechten ontleen en is niet bevoegd om zonder voorafgaande instemming van de gemeente af te wijken van de toegekende Indicatie.

2 Indicatieproces

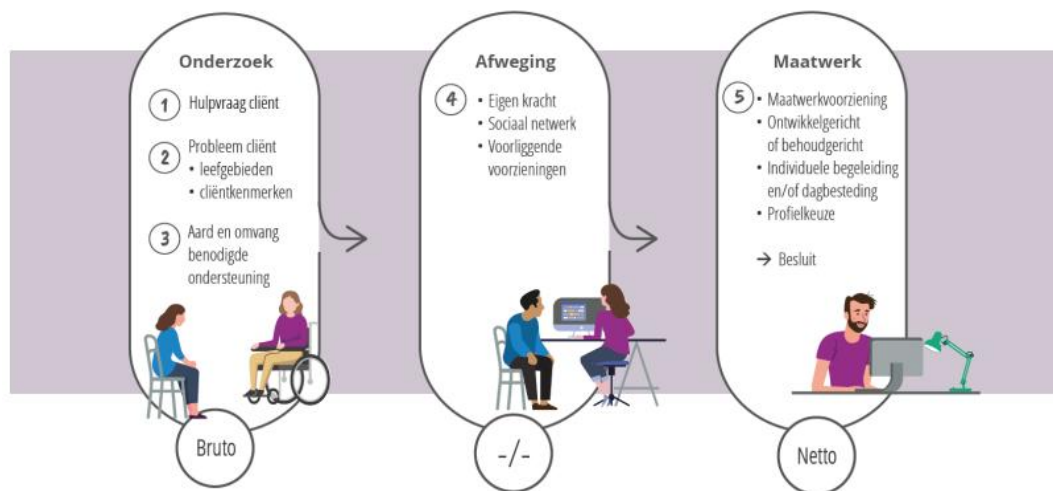
De Wmo consulent voert het gesprek met de inwoner en doet onderzoek naar de hulpvraag en de beperkingen op het gebied van participatie en zelfredzaamheid. Als het onderzoek is afgerond, zal de Indicatie door de consulent gesteld worden met behulp van het HHM-normenkader. Hiermee wordt de kwaliteit, rechtmatigheid en uniformiteit geborgd. Vervolgens wordt het Ondersteuningsplan opgesteld door de Aanbieder en start de Begeleiding. Na 3 tot 6 maanden vindt er een eerste evaluatie plaats. Indien nodig kan de Beschikking worden aangepast.

Het proces ziet er schematisch als volgt uit:



2.1 Processtappen

In de volgende stappen wordt dit proces verder uitgewerkt en toegelicht, vanaf het eerste contact met de Inwoner tot en met het vaststellen van de passende maatwerkvoorziening. Hierdoor wordt duidelijk hoe de consulent tot een zorgvuldig en onderbouwd besluit komt.



Figuur 1. Proces besluitvorming Wmo-begeleiding. Bureau HHM Factum. Normenkader Begeleiding: Publieksversie. Een nadere uitwerking van het afwegingskader is hierin opgenomen.

2.1.1 Stap 1: Inwoner meldt zich, start onderzoek

Wanneer de Inwoner zich meldt, bespreekt de Wmo-consulent diens hulpvraag met de Inwoner. De Wmo-consulent onderzoekt ook de leefsituatie van de Inwoner (gezinssituatie et cetera). Inwoners hebben de mogelijkheid een persoonlijk plan aan te dragen, dat de Wmo-consulent vervolgens meeneemt in het proces.

2.1.2 Stap 2: Wat is het probleem?

Tijdens het onderzoek bevaart de Wmo-consulent de Inwoner, voor zover nodig en gerelateerd aan het gebruik van het Normenkader Begeleiding, op drie aspecten:

1. Problematiek
2. Leefgebieden
3. Overige cliëntkenmerken

2.1.3 Stap 3: Vaststellen aard en omvang begeleidingsbehoefte

De Wmo-consulent bepaalt, zoveel als mogelijk in samenspraak met de Inwoner en/of het netwerk, de te behalen aandachtspunten per leefgebied en de noodzakelijke Begeleiding hiervoor. Zodat duidelijk wordt wat de aard en omvang van de Begeleidingsbehoefte is van de Begeleiding en waar ook eventuele prioriteiten en keuzes van de Inwoner liggen. Hierbij kan onder andere gebruik worden gemaakt van een zorginventarisatie of het Ondersteuningsplan van de Inwoner.

2.1.4 Stap 4: Afweging

In stap 4 weegt de Wmo-consulent vervolgens af welke andere oplossingen dan op grond van de Wmo 2015 beschikbaar zijn voor de Inwoner om diens begeleidingsbehoefte in te vullen. De Wmo-consulent bespreekt met de Inwoner en onderzoekt de mogelijkheden van de Inwoner zelf, van het cliëntsysteem en het netwerk van de Inwoner om oplossingen te vinden voor de door de Inwoner ervaren zelfredzaamheids- en/of participatieproblemen.

Dit betreft naast de mogelijkheden van de Inwoner persoonlijk ook mogelijkheden om gebruik te maken van andere regelingen dan de Wmo. Deze oplossingen kunnen onder andere zijn: algemeen gebruikelijke voorzieningen, algemene voorzieningen in het kader van de Wmo, laagdrempelige steunpunten, de Zorgverzekeringswet, de Jeugdwet, de Participatiewet en/of de Wet langdurige zorg (Wlz).

Alle oplossingen die voorliggend zijn op een Wmo-maatwerkvoorziening worden als eerste benut. Hierover wordt de Inwoner geadviseerd in het gespreksverslag. Daarbij is het conform de uitspraak van de CRvB van belang dat de Wmo-consulent nadrukkelijk onderzoekt of de voorliggende oplossing daadwerkelijk een oplossing biedt voor het probleem van de Inwoner én ook voor de Inwoner beschikbaar is.

Het is ook mogelijk dat de begeleidingsbehoefte van de Inwoner wordt ingevuld door een combinatie van eigen kracht en/of voorliggende oplossingen met daarop aanvullend een maatwerkvoorziening.

2.1.5 Stap 5: Maatwerkvoorziening

In de laatste stap van het indicatieproces volgen een aantal sub-stappen:

1. Concreet maken benodigde Wmo-maatwerkvoorziening.
2. Kiezen van het best passende profiel/product, dat richting geeft aan het uiteindelijk te nemen besluit.
3. Afweging op basis van alle verzamelde informatie: definitieve aard, omvang en duur van de te indiceren Begeleiding.

2.2 Start begeleiding

Na Toewijzing en ontvangst van het onderzoeksverslag neemt de Aanbieder binnen twee weken contact op met de Inwoner. De Aanbieder voert een intake uit en stelt op basis van het onderzoeksverslag een Ondersteuningsplan op, waarin onder meer de werkafspraken tussen de Aanbieder en de Inwoner, en indien van toepassing het netwerk, worden vastgelegd. De Aanbieder uploadt het Ondersteuningsplan in de Toewijzing. De intake wordt niet beschouwd als onderdeel van de Begeleiding en komt niet voor vergoeding in aanmerking.

Aanbieder voert binnen 5 dagen na start Begeleiding het 305 bericht op met datum van de start. Er mag gestart worden met de Begeleiding op het moment dat:

- de Beschikking (door de SDD) is toegestuurd aan de Inwoner;
- er een Toewijzing is geregistreerd in het digitale portaal (op dit moment via het Zorgportaal van Verdergroep, in opdracht van SDD);
- De intake is afgerond en het Ondersteuningsplan wordt opgesteld door Aanbieder en zo snel mogelijk opgevoerd in het Zorgportaal.

Alleen dienstverlening die aan bovenstaande voorwaarden voldoet, komt voor vergoeding in aanmerking.

In uitzonderlijke gevallen kan het zijn dat er noodzaak is voor het direct starten van de Individuele Begeleiding. De Wmo-afdeling van de SDD en Aanbieder treden dan in contact met elkaar om te starten zonder Toewijzing. Zonder toestemming van de SDD komt Begeleiding niet in aanmerking voor een vergoeding.

De Wmo-afdeling van de SDD maakt een onderzoeksverslag op basis van het keukentafelgesprek dat is gevoerd met de Inwoner en stelt het aantal minuten Begeleiding per week, het bijbehorende product en de noodzakelijke duur van de Begeleiding vast. Op basis van dit verslag en de aangegeven aard, omvang en duur in de Beschikking, stelt Aanbieder samen met de Inwoner een Ondersteuningsplan op, waarin doelen worden vastgesteld waaraan gewerkt gaat worden.

2.3 Wijziging begeleidingsbehoefte en herbeoordeling

Indien sprake is van een structurele wijziging in de begeleidingsbehoefte van een Inwoner, meldt de Aanbieder dit bij de Wmo-consulent van SDD. Bij langdurige wijzigingen (langer dan 6 maanden) vindt in principe een herbeoordeling plaats door de Wmo-consulent. Op basis hiervan

kan een nieuwe Indicatie worden afgegeven. De aangepaste Begeleiding wordt vervolgens vastgelegd in de Beschikking en het Ondersteuningsplan. De Aanbieder werkt actief mee aan dit proces en levert tijdig de benodigde informatie aan.

2.4 Ondersteuningsplan

De Aanbieder legt het Ondersteuningsplan vast in het door de SDD beschikbaar gestelde format (zie bijlage 8A1 Format ondersteuningsplan), of in een eigen format waarin minimaal dezelfde onderwerpen zijn opgenomen als in het format van de SDD.

De Aanbieder borgt dat deze werkwijze is geïmplementeerd in de eigen organisatie. Indien gebruik wordt gemaakt van een eigen format, dienen de bovengenoemde onderdelen aantoonbaar hierin te zijn opgenomen.

De Aanbieder is verantwoordelijk voor het actueel houden van het Ondersteuningsplan. Het Ondersteuningsplan wordt minimaal halfjaarlijks geëvalueerd met de Inwoner. De voortgang van de Begeleiding en de mate waarin doelen worden behaald, worden hierbij systematisch vastgelegd.

2.5 Evaluaties

De Aanbieder evalueert het Ondersteuningsplan periodiek en ten minste eenmaal per zes maanden samen met de Inwoner. Daarbij beoordeelt de Aanbieder de voortgang en effectiviteit van de Begeleiding in relatie tot de begeleidingsbehoeften van de Inwoner en de beoogde resultaten. Indien de evaluatie aanleiding geeft tot aanpassing van de Begeleiding of het Ondersteuningsplan, verwerkt de Aanbieder deze wijzigingen. Relevante bevindingen, gemaakte afspraken en wijzigingen worden vastgelegd in het cliëntdossier en, indien van toepassing, in een bijgesteld Ondersteuningsplan.

Wanneer uit de evaluatie blijkt dat aanpassing van de aard, omvang of duur van de toegekende Begeleiding wenselijk of noodzakelijk is, meldt de Aanbieder dit onverwijld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt de noodzaak van de wijziging en neemt hierover een besluit. Wijzigingen in de aard, omvang of duur van de Begeleiding worden pas doorgevoerd nadat Opdrachtgever hierover een besluit heeft genomen.

Opdrachtgever voert daarnaast periodiek evaluaties uit van de Beschikking, conform de landelijke richtlijn passend beschikken. Op verzoek van Opdrachtgever levert de Aanbieder een evaluatierapportage aan volgens het format uit bijlage 8A2, via de door Opdrachtgever aangewezen communicatieroute. De rapportage wordt binnen 10 werkdagen aangeleverd en is op het moment van aanlevering niet ouder dan één maand.

Indien Opdrachtgever een evaluatiemoment plant waarvoor een actuele evaluatie benodigd is, stelt zij de Aanbieder hiervan tijdig op de hoogte. De Aanbieder draagt er in dat geval zorg voor dat binnen uiterlijk twee weken na deze aankondiging een actuele evaluatie beschikbaar is.

3 Leveringsvorm

3.1 Blended care

Als blended care wordt ingezet, legt de Aanbieder dit vast in het Ondersteuningsplan. Hierin staat kort:

- waarom en op welke manier blended care bijdraagt aan de doelen;
- hoe de Begeleiding is ingericht (mix fysiek/digitaal);
- hoe de Inwoner hierover is geïnformeerd en of de Inwoner instemt met deze vorm van Begeleiding.

De Aanbieder draagt er zorg voor dat de inzet van blended care passend is bij de situatie van de Inwoner en dat de kwaliteit van de Begeleiding gewaarborgd blijft.

Bij de inzet van blended care gelden de volgende aanvullende kwaliteitscriteria:

- De digitale component draagt aantoonbaar bij aan het behalen van de afgesproken doelen in het Ondersteuningsplan.
- Blended care heeft een duidelijk inhoudelijk doel binnen de Begeleiding. Praktische of administratieve afstemming (zoals het plannen of verzetten van afspraken) wordt niet aangemerkt als blended care.
- De inzet is afgestemd op de vaardigheden en mogelijkheden van de Inwoner. Indien nodig ondersteunt de Aanbieder de Inwoner bij het gebruik van digitale middelen.
- Digitale middelen zijn begrijpelijk, laagdrempelig en passend bij de doelgroep.
- De Aanbieder draagt er zorg voor dat de inzet van digitale middelen voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG.
- Digitale contactmomenten worden uitgevoerd of gemonitord door een daartoe gekwalificeerde professional. De Aanbieder borgt dat medewerkers beschikken over passende vaardigheden, waaronder gespreksvoering via digitale middelen en het methodisch werken richting doelen.
- Blended care is ondersteunend aan fysieke contactmomenten en vervangt deze niet volledig, tenzij dit aantoonbaar passend en doelmatig is binnen de gestelde doelen en de Opdrachtgever hiervoor vooraf toestemming heeft gegeven.

3.2 Groepsbegeleiding

Indien groepsbegeleiding wordt ingezet, legt de Aanbieder dit vast in het Ondersteuningsplan. Hierin wordt in ieder geval beschreven:

- welk concreet doel met de groepsbegeleiding wordt nagestreefd;
- waarom dit doel (aanvullend) in groepsverband wordt gerealiseerd;
- de opzet van het traject (duur, frequentie en inhoud);
- hoe de groepsbegeleiding zich verhoudt tot het individuele traject.

De Aanbieder geeft groepsbegeleiding als volgt vorm:

- De groepsbegeleiding kent een duidelijke start (intake/doelbepaling), uitvoering en afronding (evaluatie en borging).
- De inzet is kortdurend en gericht op het behalen van een specifiek doel.
Richtlijn: maximaal 6 bijeenkomsten per doel en maximaal 3 trajecten per Inwoner per jaar, tenzij gemotiveerd anders met toestemming van Opdrachtgever.
- De groepsbegeleiding richt zich op een afgebakend ontwikkeldoel, zoals:
 - sociale vaardigheden;
 - omgaan met stress;
 - aanbrengen van dagstructuur.

3.2.1 Uitvoering en inrichting van de groep

De groep bestaat uit Inwoner met vergelijkbare hulpvragen, niveau en doelen. De groepsgrootte is zodanig dat voldoende individuele aandacht gewaarborgd blijft. De richtlijn is maximaal vier deelnemers per groep, tenzij gemotiveerd anders. De groepsbegeleiding wordt uitgevoerd door gekwalificeerde professionals met ervaring in het begeleiden van groepsprocessen. De Aanbieder werkt met een herkenbare aanpak, programma of methodiek passend bij de doelen van de Inwoners.

3.2.2 Registratie en monitoring

De Aanbieder voert een administratie waaruit blijkt:

- welke Inwoners deelnemen aan groepsbegeleiding;
- op welke momenten deelname plaatsvindt;
- wat de voortgang en resultaten zijn per Inwoner.

De voortgang wordt vastgelegd in het dossier en meegenomen in de evaluaties van het Ondersteuningsplan.

3.2.3 Evaluatie en bijstelling groepsbegeleiding

De Aanbieder evalueert periodiek of de groepsbegeleiding bijdraagt aan het behalen van de doelen. Indien de inzet niet effectief blijkt:

- wordt de groepsbegeleiding bijgesteld of beëindigd;
- wordt gezocht naar een passender alternatief binnen het individuele traject.

4 Continuïteit en bereikbaarheid

De Aanbieder is verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit van de Begeleiding. De Inwoner wordt vooraf geïnformeerd over geplande vervanging en zo spoedig mogelijk over ongeplande vervanging. Indien de Inwoner geen gebruik wenst te maken van vervanging, legt de aanbieder dit vast in het dossier, inclusief een afweging van eventuele risico's. Wanneer de veiligheid van de Inwoner of het behalen van de beoogde resultaten in het geding is, vindt overleg plaats met de Inwoner en, indien relevant, het netwerk.

De Aanbieder meldt belemmeringen in de continuïteit van de Begeleiding of in het behalen van de resultaten binnen twee werkdagen bij de betrokken Wmo-consulent van de SDD. Deze melding bevat in ieder geval een omschrijving van de aard van de belemmering, de reeds ondernomen acties en een voorstel voor een oplossing.

De Aanbieder vult daarnaast de Beschikbaarheidswijzer eens per twee weken volledig en actueel in.

Ten aanzien van bereikbaarheid is de Aanbieder minimaal telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur, via een regulier telefoonnummer zonder verhoogd tarief, en via een e-mailadres. De Aanbieder hanteert een reactietermijn van maximaal twee werkdagen.

5 Medewerkers en randvoorwaarden

De Aanbieder draagt er zorg voor dat medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de Begeleiding zich kunnen legitimeren als medewerker van de organisatie. Identificatie vindt plaats door middel van een personeelsbadge, pas of een gelijkwaardig (digitaal) identificatiemiddel waarop minimaal de naam van de medewerker en de naam van de Aanbieder zijn vermeld, eventueel aangevuld met functie en herkenbare kenmerken zoals een logo.

De medewerker toont deze identificatie bij aanvang van de Begeleiding, bij huisbezoeken en op verzoek van de Inwoner of de Opdrachtgever. Deze verplichting geldt voor alle medewerkers die door de Aanbieder worden ingezet, waaronder vaste en tijdelijke medewerkers, ingehuurd krachten, zzp'ers en onderaannemers. De Opdrachtgever heeft het recht om de naleving van deze verplichting te controleren, waarbij de Aanbieder medewerking verleent. Bij twijfel over de identiteit kan de Opdrachtgever de Aanbieder verzoeken om binnen een nader te bepalen termijn een bevestiging van de inzet te overleggen.