

Werkinstructie:

Verstrekking maatwerkvoorziening h.o. in de vorm van zorg in natura

Versie 02 juli

Aan:

Consulenten Wmo

1. Inleiding / de kaders:

Ingevolge de Wmo 2015 (artikel 1.2.1, eerste lid) verstrekt Peel 6.1, Zorg en Ondersteuning een individuele maatwerkvoorziening aan een burger / ingezetene ter ondersteuning van zijn zelfredzaamheid en participatie, voor zover hij in verband met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk voldoende zelfredzaam is of in staat is tot participatie.

Een dergelijke maatwerkvoorziening kan bestaan uit het bieden van huishoudelijke ondersteuning.¹

In de verordening Maatschappelijke ondersteuning 2015 zijn geen specifieke regels voor diverse type maatwerkvoorzieningen (w.o. huishoudelijke ondersteuning) neergelegd. In de verordening zijn algemene regels m.b.t. maatwerkvoorzieningen neergelegd en is vervolgens in artikel 9.2. bepaald dat het college bevoegd is tot het stellen van nadere regels.

In de nadere regels Maatschappelijke ondersteuning is voor wat betreft de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning *in de vorm van zorg in natura* (artikel 2.1) bepaald:

1. De maatwerkvoorziening die de gemeente kan verstrekken als huishoudelijke ondersteuning in de vorm van zorg in natura bestaat uit:
 - a. huishoudelijke ondersteuning basis (HO Basis):
het ondersteunen bij en het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden van een persoon, dan wel van de leefeenheid waartoe een persoon behoort; of
 - b. huishoudelijke ondersteuning plus (HO+):
het ondersteunen bij, het overnemen van activiteiten en het voeren van regie op het gebied van het verzorgen van het huishouden van een persoon, dan wel van de leefeenheid waartoe een persoon behoort.
2. Huishoudelijke ondersteuning in de vorm van zorg in natura heeft als resultaat een schoon en leefbaar huis.

Kort gesteld wordt in de nadere regels bepaald dat huishoudelijke ondersteuning kan bestaan uit HO Basis en HO+. Middels het tweede lid wordt de nieuwe manier van indiceren bepaald: indiceren op basis van resultaat → schoon en leefbaar huis.

¹ De definitie van zelfredzaamheid (Wmo 2015) : in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden. Onder het begrip "voeren van een gestructureerd huishouden" valt ook h.o.

Over de begrippen HO Basis en HO+:

Wat betreft HO Basis: het gaat om de minimale vereiste inzet om te komen tot een schoon en leefbaar huis, d.w.z. schoon en leefbaar wordt gerelateerd aan de woon- en leefvertrekken (incl. sanitair) die daadwerkelijk in gebruik zijn. Het gaat om de "binnenkant" van het huis. Onderhoud tuin, opruimen schuur, stoep vegen, ramen zemen aan de buitenkant valt hier dus niet onder.

[Wat betreft leefvertrekken: op basis van jurisprudentie kijken we nog naar een aanscherping in deze instructie. Valt bijv. een hobbykamer daar wel of niet onder?](#)

Met opmaak: Tekstkleur: Rood

Het verschil tussen HO Basis en HO+ betreft regievoering: mensen komen in aanmerking voor HO + indien geconstateerd is dat mensen (incl. eventuele partner) de regie niet kunnen voeren. Het verschil tussen HO Basis en HO+ betreft dus niet de omvang van het schoonmaken door de aanbieder.

Regievoering door de aanbieder gaat over het (over)nemen van verantwoordelijkheid en initiatief. De verantwoordelijkheid om bijvoorbeeld een blik in de koelkast te werpen of producten staan te bederven. Regievoering gaat ook over prioriteiten (kunnen) stellen inzake hetgeen schoongemaakt moet worden. Maar regievoering gaat ook over een klant een instructie kunnen geven over de huishoudelijke taken die de klant zelf kan verrichten.

Op basis van de aanwezige set van regels op hoofdlijnen (wet, verordening, nadere regels) is het nodig om tot deze aanvullende werkinstructie te komen. In deze werkinstructie wordt puntsgewijs het proces beschreven dat doorlopen dient te worden om te komen tot de verstrekking van h.o. in de vorm van zorg in natura waaronder begrepen de rol van de zorgaanbieder daarin.

2. Het besluitvormingsproces:

- 1) Een burger meldt zich met een hulpvraag tot huishoudelijke ondersteuning.
- 2) In het proces van melding worden, conform het proces zoals neergelegd in hoofdstuk 2 van de verordening, nadrukkelijk de volgende aspecten in ogenschouw genomen:
 - a. de behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren van de cliënt;
 - b. het gewenste resultaat van het verzoek om ondersteuning;
 - c. de mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp of algemeen gebruikelijke voorzieningen zijn zelfredzaamheid te handhaven of te verbeteren;
 - d. de mogelijkheden om met mantelzorg of hulp van andere personen uit zijn sociaal netwerk te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid;
 - e. de mogelijkheden om met gebruikmaking van een algemene voorziening te komen tot verbetering van zijn zelfredzaamheid.
- 3) In de meldingsfase informeert de consulent de burger over de vervolgpprocedure: opmaak van een verslag en de mogelijkheid tot het doen van een aanvraag. De consulent informeert de burger expliciet over de rol van de zorgaanbieder in geval van toekenning h.o., te weten de opmaak van een ondersteuningsplan waarbij het aan de aanbieder is om samen met de burger te komen tot concrete afspraken (benoemen taken) over de ondersteuning door de aanbieder en een mogelijke rol bij de huishoudelijke taken voor de klant zelf en / of zijn netwerk.

|

Met opmaak: Inspringing: Links: 0 cm, Verkeerd-om: 1,24 cm

4) In geval van toekenning van de maatwerkvoorziening h.o. worden in de beschikking de volgende elementen expliciet opgenomen:

a. Beschikken op taken

Gelet op de huidige stand van de jurisprudentie is het onvoldoende om sec te beschikken op een schoon en leefbaar huis. Dit begrip geeft de klant onvoldoende inzicht en houvast/rechtszekerheid. Daarom dient – aanvullend op de bepaling dat het te bereiken resultaat een schoon en leefbaar huis is – in de beschikking aangegeven te worden welke taken huishoudelijke ondersteuning aan de orde kunnen zijn. Het gaat om de volgende taken:

-zwaar huishoudelijk werk;

-licht huishoudelijk werk;

-de was doen;

-strijken;

-organisatie van het huishouden (in geval van HO+).

De termen zwaar en licht huishoudelijk werk worden in het ondersteuningsplan nader geconcretiseerd door taken te benoemen.

[Ook hier kijken we nog naar een aanscherping in de zin van algemeen gebruikelijk. Bijvoorbeeld strijken: strijk je een handdoek wel of niet. Adhv jurisprudentie willen we dit nog aanscherpen in deze instructie.](#)

Met opmaak: Tekstkleur: Rood

b. Inzet eigen netwerk / vrijwilligers / algemene voorzieningen

Per casus / klant (maatwerk) wordt bepaald welke van de bovengenoemde mogelijk(er) verricht kunnen worden door het eigen netwerk of waarvoor vrijwillige inzet of een algemene voorziening aanwezig is (bijvoorbeeld een was- en strijkservice). Indien die mogelijkheden er zijn, worden die benoemd in de beschikking. Dit laat – zie verder onder c – onverlet dat de aanbieder in zijn contact met de klant (bij de opmaak van het ondersteuningsplan) nog nader kan bekijken of er aanvullende mogelijkheden zijn tot de inzet van eigen netwerk of een algemene voorziening en hierover afspraken kan maken met de klant. Dit laatste wordt ook expliciet opgenomen in de beschikking.

Een kopie van de toekenningsbeschikking wordt naar de zorgaanbieder gestuurd. Dit wordt vanuit Zorg en Ondersteuning gedaan door de procesondersteuner.

c. Vervolgproces / rol zorgaanbieder

Omdat het van belang is dat de klant afdoende zicht heeft op het vervolgtraject na afgifte toekenningsbeschikking wordt in de beschikking melding gemaakt van het proces na afgifte beschikking, te weten de opmaak van een ondersteuningsplan door

de aanbieder in samenspraak met de klant². Helder moet zijn dat het aan de klant en de aanbieder is om, in vervolg op het bepaalde in de beschikking, concrete afspraken te maken over de uitvoering van de taken: welke taken verricht de aanbieder en welke taken worden eventueel verricht door het eigen netwerk of vrijwilliger of algemene voorziening³.

Aan de klant wordt in de beschikking expliciet medegedeeld dat hij/zij bij de opmaak van het ondersteuningsplan kan laten bijstaan door iemand uit zijn netwerk of een cliëntondersteuner.

Mutaties:

Het kan voorkomen dat het ondersteuningsplan gewijzigd moet worden door veranderende omstandigheden in het sociale netwerk of verandering in wat de klant zelf kan. Om die reden is in het ondersteuningsplan ook een kopje "Wijzigingen" aangebracht. Het is primair aan de aanbieder en de klant om in gezamenlijkheid eventuele wijzigingen door te voeren middels aanpassing van het ondersteuningsplan. Indien aanbieder en klant daar samen niet (goed) uitkomen, ligt er een rol voor Zorg en Ondersteuning: zie hierna onder rechtsbescherming.

d. Rechtsbescherming

In iedere beschikking staat een alinea inzake rechtsbescherming. Niet alleen gaat het dan om de bezwaar- en beroepsclausule inzake de afgifte van de toekenningsbeschikking in kwestie. Het gaat ook om de rechtsbescherming nadien: wat als de klant het ondersteuningsplan h.o. niet wenst te tekenen, wat als de klant vindt dat het resultaat niet wordt bereikt, wat als klant en aanbieder het niet eens worden over een aanpassing van het ondersteuningsplan? In die situaties dient de klant rechtsbescherming geboden te worden. Daartoe staat, aanvullend op de standaardclausule van bezwaar en beroep, in de beschikking opgenomen dat de klant, indien hij / zij het niet eens is met het ondersteuningsplan dan wel van mening is dat de taken niet goed worden verricht door de aanbieder of wanneer de klant en aanbieder het niet eens kunnen worden over een mutatie, zich in eerste instantie dient te wenden tot de aanbieder middels het afgeven van een signaal. Indien het signaal niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de burger opnieuw een melding doen bij de gemeente voor h.o. Deze melding wordt gevolgd door een aanvraagprocedure.

In die tweede aanvraagprocedure zullen we dan als Zorg en Ondersteuning een nieuw besluit nemen waarbij een nieuw op te maken ondersteuningsplan expliciet onderdeel uitmaakt van de nieuwe beslissing. Dit nieuwe ondersteuningsplan zal

² In artikel 2.6.4 Wmo 2015 is opgenomen dat het college de uitvoering van de Wmo 2015, behoudens de vaststelling van rechten en plichten, door derden kan laten verrichten. De werkwijze waarin het college aan de cliënt een beschikking afgeeft, waarbij de wijze waarop het in de beschikking vastgelegde recht in concreto vorm en inhoud krijgt is overgelaten aan de (medewerkers van de) aanbieders, past binnen de Wmo 2015. Zie ook brief van de staatssecretaris aan de Tweede Kamer d.d. 30 april 2015.

worden opgemaakt naar aanleiding van een huisbezoek aan de klant door zorgaanbieder en consulent van Zorg en Ondersteuning. Tegen dit nieuwe besluit staat wederom de weg van bezwaar en beroep open.

5. Bezwaar/beroep

Indien de klant een bezwaarschrift indient, treedt het reguliere proces inzake bezwaar/beroep in werking. Belangrijk daarin is de mogelijkheid van mediation:

“...De belanghebbende wordt door de Juridisch kwaliteitsmedewerker binnen een week telefonisch benaderd. Daarbij wordt gevraagd naar de reden van het indienen van een bezwaarschrift (onduidelijkheden, misverstanden, verwachtingen, nieuwe feiten,). Indien mogelijk en in overeenstemming van de bezwaarmaker wordt verdere behandeling niet nodig geacht (mediation). Daar waar een kennelijke fout is gemaakt wordt deze hersteld (herziening primaire besluit). Zorg en Ondersteuning stuurt dan de intrekingsbrief. Een kopie van een intrekking wordt verzonden naar de secretaris van de commissie. ...”

Voor het bezwaarproces huishoudelijke ondersteuning geldt in het bijzonder dat de aanbieder op de hoogte wordt gebracht van het ingediende bezwaar. De aanbieder wordt in de gelegenheid gesteld om zijn zienswijze op de bezwaren kenbaar te maken. De Juridisch kwaliteitsmedewerker beoordeelt in het kader van mediation maar ook in het kader van zorgvuldige afweging of een drieweggesprek (klant, gemeente, aanbieder) dient plaats te vinden (bij de klant thuis).

Vastgesteld door manager Peel 6.1, Zorg en Ondersteuning

mw. R. van de Maat d.d. 01 juli 2015