



Bijlage 2 bij Advies INKOOP 25-06-2018 Aanvullingen/wijzigingen Programma van eisen WMO

Artikel 19 advies aanvulling tekst

Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht. Dat betekent dat wanneer de opdrachtgever aan de opdrachtnemer een opdracht verleent voor een maatwerkvoorziening, de opdrachtnemer de betreffende cliënt deze maatwerkvoorziening moet bieden op basis van het nader vast te stellen persoonlijk begeleidingsplan, conform vastgestelde indicatie. Opdrachtgever meldt schriftelijk, direct.....(vervolg art. 19).

Artikel 20 advies aanvulling tekst

Opdrachtgever garandeert op werkdagen minimaal van **8.30 - 17.00** uur telefonisch beschikbaar te zijn. Dit betekent dat er altijd direct contact zal zijn met een medewerker van opdrachtnemer en geen gebruik zal worden gemaakt van een voice-responsysteem.

Opmerking:

In artikel 2.2.4 van de WMO staat het volgende:

1. Het college draagt er in ieder geval zorg voor dat voor ingezetenen:
 - a. cliëntondersteuning beschikbaar is en
 - b. op ieder moment van de dag telefonisch of elektronisch anoniem een luisterend oor en advies beschikbaar is.

Dat houdt in dat er geen gebruik van een antwoordapparaat op boven gestelde beschikbaarheid kan of mag worden ingezet.

Voorstel tijden zijn rood aangegeven. I.p.v. 9.00 uur adviseren wij vanaf 8.30 uur.

Artikel 21 suggestie/wijziging tekst

Als cliënt om welke reden dan ook overgaat naar een andere door opdrachtgever gecontracteerde aanbieder, zorgt opdrachtnemer voor een soepele, professionele overdracht naar deze aanbieder, waarbij de continuïteit van de maatwerkvoorziening is gewaarborgd. Opdrachtnemer draagt hierbij binnen vier weken na verzending van het wijzigingsverzoek het klantdossier compleet en kosteloos over aan deze aanbieder.

Artikel 26 wijziging/aanvulling tekst

Opdrachtnemer zoekt, indien dit voor de cliënt verantwoordt is, actief naar mogelijkheden om hulp of begeleiding af te schalen. Dat wil zeggen verkorten van ondersteuningsduur of intensiteit (bijvoorbeeld door gebruik te maken van het voorveld, vrijwilligers en eigen netwerk van de cliënt. Het inzetten van zijn of haar sociaal netwerk, mag niet ten koste gaan van de kwaliteit van de zorg en het welbevinden van de cliënt.



Artikel 27 aanvulling tekst

Opdrachtnemer maakt zoveel mogelijk gebruik van de eigen kracht van de cliënt en zijn omgeving bij het bieden van hulp/of begeleiding. De hulp of begeleiding is gericht op blijvende participatie en stimulering van de **zelfredzaamheid**, passend bij de ontwikkelfase van de cliënt. Opdrachtnemer dient hierbij zorgvuldig te handelen. De zorg van de cliënt mag niet ten koste gaan van het afschalen.

Artikel 29 aanvulling tekst

Opdrachtnemer heeft beleid opgesteld ten aanzien van het stimuleren van inzet van mantelzorg en vrijwilligers van de cliënt. De opdrachtnemer dient hierbij de kwaliteit van zorg te waarborgen en deze niet ten koste laten gaan van de doelstelling van meer inzet van mantelzorgers en vrijwilligers.

Artikel 37 aanvulling tekst

De opdrachtnemer heeft de verplichting om te komen tot een goede match tussen cliënt en zorgverlener en streeft ernaar de cliënt een vaste hulp toe te wijzen. De opdrachtnemer meldt zich bij de Wmo- toezichthouder wanneer bij de verlening van zorg of ondersteuning een calamiteit plaatsvindt. De toezichthouder doet dan onderzoek naar de kwaliteit van zorg. Naar aanleiding van het onderzoek kan de toezichthouder de zorgaanbieder adviseren om bepaalde maatregelen te nemen.

Opmerking:

Wordt door de opdrachtgever een agressieprotocol verwacht bij de opdrachtnemer? Hoe om te gaan met agressie tegen cliënt, vrijwilligers en hulpverleners?

Dit staat niet beschreven in programma van eisen. Artikel 63 gaat over het melden van calamiteiten. Niet hoe wordt omgegaan met agressie.

Artikel 39 aanvulling tekst

Het uitvoerend personeel kijkt vanuit een deskundig en professioneel oogpunt naar de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. In haar/zijn handelen sluit zij/hij daar zo optimaal mogelijk bij aan. Typerend voor haar/zijn beroepshouding zijn:

- Het hebben van kennis en rekening houden met privacy, voorkeuren, ambities, talenten, leeftijd, cultuur, achtergrond en levensbeschouwing van de cliënt.
- Ervaring met het organiseren van het huishouden (regie voeren samen met cliënt)
- In staat zijn het dossier van de cliënt bij te houden
- Beschikt over huishoudelijke vaardigheden (ordelijk en hygiënisch werken)
- Heeft geduld en kan motiveren en stimuleren.



Artikel 45:

Vervoer van scootmobielen: het vastzetten hiervan gebeurt op een andere wijze dan die bij rolstoelen, maar is ook van belang te melden.

Artikel 48:

Eis 30 moet zijn eis 23

Artikel 56

Opdrachtnemer zorgt voor een heldere en inzichtelijke klachtenprocedure.

Opmerking:

Wat verstaat de opdrachtgever hieronder?

Dit is wel erg cryptisch omschreven. Graag goed aangeven welke eisen de opdrachtgever aan de inhoud van de klachtenprocedure stelt. Met bovenstaande komt de opdrachtnemer wel heel makkelijk weg.

Nog toe te voegen artikelen in PvE WMO:

Informatie-uitwisseling voldoet aan de wettelijke eisen op het gebied van privacy (zie artikel 72 uit het PvE van Jeugd.)

Wel in het programma van eisen van Jeugd zijn opgenomen de volgende artikelnummers: 10, 12, 13, 16, 23, 40, een deel van 42 "past bij de gevraagde dienstverlening", 65 "het laatste deel – processen" en 69.

Deze artikelen lijken ons ook van toepassing op het gebied van WMO.

In het programma van eisen van WMO staat geen apart onderdeel voor Klachtenregeling of Klanttevredenheid, maar deze artikelnummers (55, 56 en 31) staan tussen de overige tekst. Wellicht is het goed om ook daar een splitsing in te maken binnen het programma van eisen van WMO.