

Bijlage 7.1										
Productenlijst Wmo										
		Waar wordt het product / de dienst geleverd								
		Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Service-	Procesbesl	Product-		
	Soort info	1e lijn	2009/2010	2011/2012	2013	2014	niveau	ja/nee	verantw.	
aan huis service	verw.		3	3	3	3		6		
aanpassing in/bij woning	info		2	2	2	2		4		
aanvraag hulp in het huishouden	info		2	2	2	2		3		
advies, informatie en voorlichting	info		2	2	2	2		2		
alternatieve geneeswijzen/therapieën	info en verw.		3	3	3	3		6		
ambulante woonbegeleiding	verw.		3	3	3	3		4		
apothek	info en verw.		3	3	3	3		6		
arbeid en dagbesteding	verw.		3	3	3	3		6		
begeleid wonen	verw.		3	3	3	3		6		
belangenbehartiging, collectief	info en verw.		2	2	2	2		6		
belangenbehartiging, individueel	info		2	2	2	2		4		
bemiddeling	info		2	2	2	2		3		
bezoekdiensten	info		2	2	2	2		3		
consultatiebureau	info en verw.		3	3	3	3		6		
cursussen en trainingen	info		2	2	2	2		3		
cesar	info en verw.		3	3	3	3		6		
dagbehandeling	verw.		3	3	3	3		6		
dagopvang/ dagverzorging	verw.		3	3	3	3		6		
diëtiste	info en verw.		3	3	3	3		6		
ergotherapie	info en verw.		3	3	3	3		6		
fysiotherapie	verw.		3	3	3	3		6		
gehandicaptenparkeerkaart/-plaats	info en verstr.		2	2	2	2		4		
hulp bij het huishouden	info		2	2	2	2		3		
huishoudelijke verzorging	info		2	2	2	2		3		
hulpmiddelen bij de persoonlijke verzorging	info		2	2	2	2		3		
hulpmiddelen bij het huishouden	info		2	2	2	2		3		
hulpmiddelen bij het rusten	info		2	2	2	2		3		
hulpmiddelen bij het verplaatsen	info		2	2	2	2		3		
hulpmiddelen bij hobby en vrije tijd	info		2	2	2	2		3		
kinderopvang	info en verw.		3	3	3	3		6		
klussendienst	info		2	2	2	2		3		
kortdurende opname	info en verw.		3	3	3	3		6		

kraamzorg	info en verw.	3	3	3	3	6	
ledenservice	info en verw.	3	3	3	3	6	
logeerhuis	info en verw.	3	3	3	3	6	
logopedie	info en verw.	3	3	3	3	6	
lotgenotencontact	info en verw.	3	3	3	3	6	
maaltijdvoorziening	info	2	2	2	2	3	
maatschappelijk werk	info en verw.	3	3	3	3	6	
mantelzorgondersteuning	info	2	2	2	2	3	
meldpunten	info	2	2	2	2	2	
mensendieck	info en verw.	3	3	3	3	6	
oefentherapie	info en verw.	3	3	3	3	6	
ondersteuning en begeleiding	info	2	2	2	2	3	
opvang	info	2	2	2	2	3	
overbruggingszorg	info en verw.	3	3	3	3	6	
palliatieve zorg	info en verw.	3	3	3	3	6	
palliatieve zorg thuis	info en verw.	3	3	3	3	6	
personenalarmering	info	2	2	2	2	3	
personenvervoer	info en verw.	3	3	3	3	6	
persoonlijke verzorging thuis	info	2	2	2	2	3	
pgb bemiddeling	info	2	2	2	2	3	
pleegzorg	info en verw.	3	3	3	3	6	
psychologische hulpverlening	info en verw.	3	3	3	3	6	
re-integratie	info	2	2	2	2	4	
reboundvoorziening	info en verw.	3	3	3	3	6	
recreatieve activiteiten	info	2	2	2	2	3	
revalidatie	info en verw.	3	3	3	3	6	
screening	info	2	2	2	2	3	
seniorenwoning	info en verw.	3	3	3	3	6	
therapieën, algemeen	info en verw.	3	3	3	3	6	
vaccinatie	info en verw.	3	3	3	3	6	
verpleeghuis	info en verw.	3	3	3	3	6	
verpleging thuis	info	2	2	2	2	3	
verslavingszorg	info en verw.	3	3	3	3	6	
verzorgingshuis	info en verw.	3	3	3	3	6	
voeding en diëtiëk	info	3	3	3	3	3	
vrijwillige thuishulp	info	2	2	2	2	3	

wasserij/strijkservice	info en verw.	3	3	3	3	6		
bijstand aan slachtoffers van discriminatie	info en verstr.	2	2	2	2	3		
registratie van meldingen van discriminatie	info en verstr.	2	2	2	2	2		
Toelichting op soort dienstverlening verleend door de 2e lijn:								
Info = informatie verstrekken								
Verw. = doorverwijzen naar andere organisatie								
Info en verw. = informatie verstrekken en doorverwijzen								
Verstr. = producten in zijn geheel "klaar terwijl u wacht"								
Info en verstr. = informatie verstrekken, op een later tijdstip door de 1e lijn afgehandeld								
Waar wordt de dienstverlening geleverd:								
1 = uitgevoerd door de 1e lijns dienstverleners								
2 = uitgevoerd door de baliemedewerkers (2e lijn)								
3 = uitgevoerd door de back office: de vakafdelingen of ketenpartners (3e lijn)								
Serviceniveaus								
		Niveau		Niveau				
Toelichting								
Producten die door de klant zonder tussenkomst van de gemeente worden afgehandeld		Zelfbediening		1				
Producten die direct binnen het één op één contact kunnen worden afgehandeld		Klaar terwijl u wacht		2				
Producten die (gedeeltelijk) binnen het één op één klantencontact kunnen worden afgehandeld		Flits		3				
Producten die niet binnen het één op één klantencontact kunnen worden afgehandeld		Regulier		4				
Producten die niet binnen het één op één klantencontact kunnen worden afgehandeld		Uitgebreid		5				
Producten die niet bij de gemeente worden afgehandeld, maar bij een ketenpartner		Extern		6				