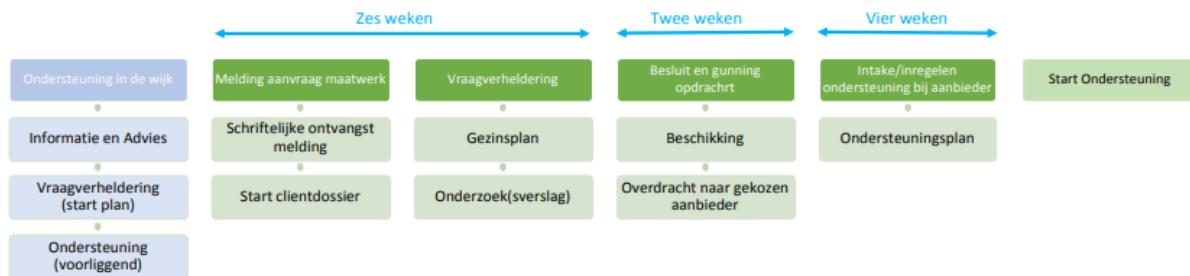


Bijlage 1. Proces Maatwerkvoorziening versie 1.1

In deze bijlage is het proces beschreven om een maatwerkvoorziening vallende onder de Open House Wmo-Jeugd 2023 te verstrekken. De beschrijving van dit proces start bij een melding aanvraag maatwerkvoorziening en eindigt bij het uitvoeren van de ondersteuning.



Wijze van verstrekken

Een melding kan door of namens een inwoner bij de gemeente worden gedaan. Na de melding ontvangt de inwoner een telefonische bevestiging van de melding. Op verzoek ontvangt de inwoner een schriftelijke bevestiging van de melding. Volgend op de melding start de vraagverheldering. De resultaten van de vraagverheldering worden opgenomen in het onderzoeksverslag. Vervolgens neemt de gemeente een publiekrechtelijk Besluit (beschikking) of een inwoner in aanmerking komt voor een Maatwerkvoorziening. Wanneer een beschikking wordt opgesteld krijgt de inwoner hiervan schriftelijk bericht. Zonder een positief Besluit is het voor een inwoner niet mogelijk gebruik te maken van de Maatwerkvoorziening. Aanbieders kunnen geen rechten ontleen aan deze Overeenkomst als zij vergelijkbare diensten aanbieden aan een Cliënt die niet over een besluit Maatwerkvoorziening Wmo/Jeugdwet beschikt zoals hierboven genoemd.

De gemeentelijke toegang gebruikt een beoordelingskader om passende ondersteuning in te zetten. Wanneer het niet meteen duidelijk is welke vorm van ondersteuning past bij de hulpvraag van de inwoner schakelt de gemeente de hulp in van een gedragswetenschapper. Het beoordelingskader voor de toegang dat door de gemeente wordt gebruikt is uitgewerkt in de verordening en beleidsregels van de gemeente Nissewaard voor de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet. De [verordening](#) en de [beleidsregels](#) zijn terug te vinden op de website www.overheid.nl.

De Cliënt die in aanmerking komt voor een Maatwerkvoorziening heeft keuzevrijheid voor wat betreft de in te zetten Aanbieder, dit gaat veelal in samenspraak met de Gemeente. De Gemeente gunt de opdracht tot levering van de Maatwerkvoorziening aan de Aanbieder of combinatie van Aanbieders die de Maatwerkvoorziening conform het besluit gaan uitvoeren. De gunning vindt plaats door middel van een Zorgtoewijzingsbericht.

In het besluit dat de Cliënt ontvangt, wordt aangegeven welke dienst(en) uit de dienstencatalogus (bijlage 2) wordt toegekend evenals de omvang en duur van de indicatie. Voor Aanbieders geldt een acceptatieplicht.

Woonplaatsbeginsel

Gemeente is verantwoordelijk voor feitelijke vaststelling en correcte toepassing van het woonplaatsbeginsel. Het woonplaatsbeginsel kent als woonplaats van een jeugdige de gemeente waar de jeugdige stond ingeschreven direct voorafgaand aan de zorg met verblijf. Voor ambulante zorg is dat de gemeente waar de jeugdige staat ingeschreven.

Wijze van leveren

De Aanbieder of combinatie van Aanbieders die de maatwerkvoorziening uitvoert, doet dit in overeenstemming met het besluit en het met de Cliënt opgestelde Ondersteuningsplan als onderdeel van dit Besluit. Het verslag dat de Gemeente naar aanleiding van het gesprek tussen de Gemeente en de Cliënt opstelt, noemt de voor de Cliënt te bereiken doelen en resultaten. Voor de overdracht van informatie uit het verslag maakt de Gemeente gebruik van het gezinsplan/gesprekverslag. Dit plan/verslag omvat onderstaande elementen:

- Een omschrijving van de voorgenomen te behalen doelen en resultaten;
- Een beschrijving van de vraag (wat gaat goed, wat gaat niet goed, wat willen we verbeteren);
- Welk perceel en welke dienst(en) worden ingezet;
- Een beschrijving van rol- en taakverdeling tussen de diverse betrokkenen (Cliënt, netwerk en hulpverlener);
- Hoe en op welke wijze de monitoring plaatsvindt tussen gebiedsteam, Aanbieder en Cliënt over de voortgang van de doelen en resultaten.

De aanbieder die een opdracht tot levering van de maatwerkvoorziening aan een Cliënt krijgt gegund, legt de aard en omvang van de specifieke opdracht tot ondersteuning, binnen de kaders van het gezinsplan (Jeugd)/gespreksverslag (Wmo), vast in een gezamenlijk Ondersteuningsplan met de Cliënt. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het format Ondersteuningsplan. Het Ondersteuningsplan omvat drie elementen. Onderstaand zijn deze opgesomd:

- Een analyse van de problemen en krachten;
- Een analyse van het sociaal netwerk;
- Op welke wijze de Aanbieder de voorgenomen doelen en resultaten denkt te behalen.

Waar nodig worden deze onderdelen gedurende de ondersteuning aangepast:

- Met de contactgegevens van de aanbieder;
- De wijze waarop beoogde doelen en resultaten gerealiseerd worden;
- Inzet Aanbieder inclusief eenheid.

Ondertekening van het Ondersteuningsplan moet plaatsvinden door Cliënt, door een door Cliënt aangewezen persoon op basis van mandaat of, in geval van handelingsonbekwaamheid, een wettelijk vertegenwoordiger. Bij personen die zorg mijden kan hier een uitzondering op gemaakt worden. Dit wordt in overleg met de Gemeente besloten. Aanbieder verstrekt het Ondersteuningsplan binnen vier weken aan de Gemeente, tenzij anders met de Gemeente is overeengekomen. Dit gebeurt via beveiligd emailverkeer. De looptijd van het Ondersteuningsplan is gelijk aan de looptijd van het laatst afgegeven besluit voor de betreffende Cliënt.

Wanneer het de Aanbieder en Cliënt niet lukt tot een gezamenlijk Ondersteuningsplan te komen wordt de casus voorgelegd aan de Gemeente, zijnde het loket dat belast is met het verlenen van toegang tot de Maatwerkvoorziening. De Gemeente beoordeelt de casus opnieuw en doet een bindende uitspraak.

Naast het Ondersteuningsplan sluit de aanbieder een overeenkomst met de Cliënt. De Aanbieder informeert de Cliënt over de volgende afspraken in deze overeenkomst:

- Een overzicht van namen en contactgegevens van personen die een bijdrage leveren aan de te bereiken resultaten;
- Het afzeggen van de Aanbieders en overige personen en voorzieningen;

- Het weigeren en stopzetten van de Maatwerkvoorzieningen;
- De klachtenregeling;
- Een algemeen telefoonnummer en een emailadres.

Aanbieder start zo spoedig mogelijk, maar binnen maximaal 10 werkdagen na verzending van een zorgtoewijzingsbericht door de Gemeente met de Ondersteuning. Indien een wachtlijst verhindert dat de zorg binnen 10 werkdagen start, is de zorgaanbieder verantwoordelijk voor ondersteuning in de overbruggingsperiode. Wanneer de Aanbieder niet binnen de genoemde termijn kan leveren of niet in staat is om de benoemde resultaten met Cliënt te behalen, koppelt de Aanbieder dit onverwijld schriftelijk terug aan de gemeente.

De aanbieder zorgt ervoor dat zowel vaste, tijdelijke als ingehuurde werknemers zich aan de Cliënt als werknemer van die Aanbieder kunnen legitimeren.

Cliënten hebben de mogelijkheid om van Aanbieder of combinatie van Aanbieders te wisselen. Zij moeten daarvoor een opzegtermijn van 4 weken in acht nemen. Deze opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de zorgperiode volgend op de zorgperiode waarin de opzegging is gedaan. De coördinatie bij opzegging en wisselen van Aanbieder of combinatie van Aanbieders ligt bij de gemeente. Het aantal Cliëntwisselingen wordt geëvalueerd

Verwijzing Jeugd

Als een jeugdige zich bij Aanbieder meldt met een verwijzing, verkregen niet via de door Gemeente georganiseerde toegang ¹, dan beoordeelt Aanbieder met deze verwijzing inhoudelijk welke diensten de jeugdige precies nodig heeft, met welke frequentie en voor hoe lang (de duur en de omvang).

In bepaalde gevallen zal de urgentie om met ondersteuning te beginnen zo groot zijn dat niet gewacht kan worden totdat de procedure bij de gemeente is afgerond. In die situaties moet de Aanbieder gebruik maken van de spoedprocedure (Benadrukt wordt dat de spoedprocedure niet gebruikt mag worden om wachttijden te omzeilen).

Procedure

1. Er dient zich een casus aan.
2. De Aanbieder beoordeelt of en dat er sprake is van spoed.
3. De Aanbieder maakt melding van de casus bij het loket en vermeldt daarbij dat het een spoedprocedure betreft.
4. De Aanbieder krijgt via de e-mail een akkoord voor het inzetten van ondersteuning in het kader van de spoedprocedure. De Aanbieder kan ondersteuning inzetten en stelt een Ondersteuningsplan op.
5. De melding door de Aanbieder dient tevens als melding conform artikel 2.3.2 lid 1 van de Wmo of artikel 2.3 lid 1 van de Jeugdwet, op basis waarvan de Gemeente een onderzoek instelt
6. Wanneer dit proces leidt tot een opdracht tot het verstrekken van een Maatwerkvoorziening kan de Aanbieder gaan declareren. De vergoeding voor de ondersteuning is gelijk aan de vergoeding zoals afgesproken in de Uitvoeringsovereenkomst.
7. Declareren kan met terugwerkende kracht, waarbij de datum in de beschikking voor start zorg gelijk is aan de datum waarop de Aanbieder melding heeft gemaakt van de inzet spoedprocedure bij het loket.
8. De gemeente toetst achteraf of het inzetten van de spoedprocedure terecht is.

De Aanbieder beoordeelt of gebruik van de spoedprocedure noodzakelijk is. Instructie om de spoednoodzaak vast te stellen zijn:

- Schat in of binnen 48 uur inzet van de Dienst noodzakelijk is.
- Schat in welke rol huisgenoten/mantelzorg tijdelijk nog extra kunnen vervullen. Het gaat hierbij om de vraag hoe lang de hulp nog uitgesteld kan worden (de normale bijdrage van huisgenoten/mantelzorg is reeds in de indicatie verwerkt).
- Schat in hoe schadelijk de gevolgen zijn van het uitstellen van de hulp, bijvoorbeeld:

- Intramurale opname wordt noodzakelijk.
- Ontslag uit ziekenhuis of verpleeghuis is niet mogelijk.
- Gevaar voor zichzelf of omgeving.

De gemeente gaat uit van een juist gebruik van de spoedprocedure. Wanneer blijkt dat de spoedprocedure is ingezet, terwijl dit niet noodzakelijk is zal dat consequenties hebben. Dat zal een eerste keer in de vorm van een waarschuwing zijn. Een tweede keer zal de ingezette ondersteuning in de periode van melding tot en met het afgeven van een beschikking niet vergoed worden. Wanneer een Aanbieder vaker een verkeerde beoordeling maakt voor de inzet van de spoedprocedure, kan de Aanbieder worden uitgesloten van de mogelijkheid om nog langer gebruik te maken van de spoedprocedure. Dat zal de Aanbieder schriftelijk worden medegedeeld.

¹ In de Jeugdwet is bepaald dat huisartsen, jeugdartsen, medisch specialisten, rechters, jeugdbeschermers en jeugdreclasserders de wettelijke verwijzers zijn naar de jeugdhulp.

Aanbieder bepaalt de inhoud van de dienst. Aanbieder past bij de genoemde beoordeling en bepaling van de inhoud van de dienst de werkwijze toe zoals de door Gemeente georganiseerde toegang deze toepast.

Spoeedprocedure

In spoedeisende gevallen zal de Gemeente via een e-mail akkoord geven tot verstrekking van een tijdelijke Maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek en de aanvraag van de Cliënt. Een aanbieder start de ondersteuning binnen 48 uur als sprake is van spoed conform onderstaande spoedprocedure. Het perceel Ondersteuning Thuis is uitgesloten van de spoedprocedure.

Continuïteit

Aanbieder garandeert de continuïteit van de Ondersteuning voor de duur van deze overeenkomst. Aanbieder zorgt binnen een redelijke termijn voor adequate vervanging in geval van langdurige ziekte en vakantie van de vaste ondersteuner. Indien Cliënt geen vervanging wenst, geldt deze bepaling niet. Aanbieder spant zich tot het uiterste in om wachtlijsten te voorkomen. Indien Aanbieder de benodigde ondersteuning niet binnen 10 werkdagen kan leveren aan Cliënt koppelt de Aanbieder dit terug richting de Gemeente. De gemeente verwijst de Cliënt in het geval van onaanvaardbare wachttijden of wachtlijsten, in samenspraak met Cliënt door naar een andere passende Aanbieder. Aanbieder is verplicht om na expliciete opdracht vanuit de Gemeente inzicht in en toelichting op de Wachttijden en Wachtlijsten aan te leveren zodat Cliënten dit kunnen meewegen in de keuze voor een Aanbieder.

Beëindiging van de ondersteuning

De Aanbieder initieert een gesprek met de Gemeente wanneer hij voornemens is om de zorg te beëindigen. Dat is aan de orde wanneer:

- De in het Besluit beschreven periode is verstreken;
- De Aanbieder van de Gemeente een administratief beëindigingsbericht heeft ontvangen, wegens het tussentijds beëindigen van de Beschikking;
- Het Resultaat behaald is en geen vervolg nodig is;
- De Aanbieder en Cliënt overeenstemming bereiken over het beëindigen van de Ondersteuning;
- De Cliënt de Ondersteuning eenzijdig beëindigt;
- Deze Overeenkomst eindigt.

Aanbieder kan in overleg met de Gemeente de Ondersteuning tussentijds beëindigen, indien er sprake is van zwaarwegende redenen zoals:

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt;
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren;
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels door Cliënt, ook niet na herhaaldelijk aandringen of waarschuwen door de Aanbieder.

Aanbieder meldt onverwijld de voorgenomen beëindiging, met redenen omkleed schriftelijk bij de Gemeente. Indien sprake is van tussentijdse beëindiging van de Ondersteuning vanuit de Aanbieder, treden de Gemeente en de Aanbieder in overleg om Cliënt te bemiddelen naar een andere Aanbieder. Nadat deze procedure is afgerond, kan de aanbieder de Ondersteuning beëindigen. In de tussentijd blijft de Aanbieder verantwoordelijk voor continuïteit van zorg.

Herindicatie

Ongeveer zes tot acht weken tot voor beëindiging van de beschikking kan een Cliënt een herindicatie aanvragen bij de gemeente. Bij een herindicatie wordt het Ondersteuningsplan geëvalueerd. Zijn de resultaten behaald? Wat is er gedaan? Op basis hiervan wordt bepaald of en welk vervolg nodig is. De aanbieder mag de zorg na einddatum van de oorspronkelijk indicatie alleen continueren wanneer de gemeente akkoord is met het verzoek tot een herindicatie.

Een evaluatie kan indien de situatie daarom vraagt ook tussentijds door de Cliënt, Gemeente en Aanbieder worden ingepland.

Ketensamenwerking

Aanbieder levert een passende bijdrage aan het maken en realiseren van ketenafspraken over:

- Visie op ketensamenwerking;
- Resultaten van de keten;
- Verantwoordelijkheidsverdeling in de keten;
- Communicatie met ketenpartners (o.a. huisartsen);
- Afhandeling van afwijkingen (klachten en incidenten);
- Doorlooptijden;
- Warme overdracht en nazorg;
- Gerichtheid op langere termijn toekomstperspectief.

Aanbieder neemt deel aan de voor zijn doelgroep relevante casus overleggen/netwerken. Nadere afspraken over ketensamenwerking zijn mogelijk.

Zorgkeuze Module

Aanbieder maakt gebruik van de door gemeente beschikbaar gestelde Zorgkeuze Module. De Aanbieder kan hier naar vrijheid omschrijven welke behandelvormen het aanbied en voor welke doelgroep(en) het ondersteuning biedt. De aanbieder is verantwoordelijk voor het actueel houden van het beschikbare aanbod, alsmede het bijhouden van de wachttijden in de Zorgkeuze Module.

Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Aanbieder en de gemeente informeren de Cliënt dat hij recht heeft op onafhankelijk Cliëntondersteuning. De Aanbieder verwijst indien nodig door naar het gecontracteerde aanbod

Vertrouwenspersoon

Aanbieder stelt een vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn taak uit te voeren.

Communicatie

Gemeente werkt met de Aanbieder samen om Cliënt zo zorgvuldig mogelijk te informeren over de veranderingen op het gebied zorg en ondersteuning en de consequenties voor het individu. De boodschap die Gemeente en Aanbieder overbrengen is op elkaar afgestemd.

Calamiteiten en Inspectie

Aanbieder meldt calamiteiten direct bij de Gemeente en de Inspectie. Aanbieder werkt

onvoorwaardelijk mee met inspecties van bij wet benoemde inspectieorganen en gemeentelijk toezichthouders en geven opvolging aan aanbevelingen die uit deze inspecties voortkomen met inachtneming van de privacy van Cliënt. Wanneer een inspectieorgaan of toezichthouder, om wat voor reden dan ook concludeert dat Aanbieder een verbeterplan moet opstellen om volledig te voldoen aan wet- of regelgeving en/of om risico's van welke aard of omvang dan ook, beter te beheersen, dan stuurt opdrachtnemer een kopie van dit verbeterplan terstond aan Gemeente.

Handhaving: kwaliteit, rechtmatigheid en doelmatigheid

De Gemeente sluit deze Overeenkomst met Aanbieders om met elkaar tot uitvoering van de Maatwerkvoorziening te komen. Partijen sluiten een Overeenkomst voor een langere periode, omdat Partijen in een dynamische omgeving actief zijn en Partijen met elkaar ontwikkelen. In die omgeving mogen fouten gemaakt worden, spreken we elkaar daar op aan en leren we van onze fouten. Dat komt weer ten goede aan de kwaliteit van de ondersteuning aan de Inwoners. Kortom Partijen zijn zich bewust van hun kwaliteiten, maar ook van hun tekortkomingen. Samen zetten Partijen die stappen die nodig zijn om te leren en om te verbeteren. Het overleg in de Fysieke Overlegtafel en gesprekken tussen De Gemeente en de Aanbieder zijn er voor bedoeld om uit te wisselen, te monitoren en waar nodig bij te sturen. De Basisovereenkomst en de Overeenkomst faciliteren het overleg.

Toch kunnen zich situaties voordoen, waarbij alleen overleg niet voldoende is om tot verbetering van de kwaliteit, rechtmatigheid en doelmatigheid van de zorg te komen. Het niet conform de afspraken en/of voorwaarden uit deze Overeenkomst handelen door een Aanbieder leidt tot onwenselijke situaties. Situaties waar de Cliënt nadeel van ondervindt, of waar de Cliënt risico loopt. Risico bijvoorbeeld voor de veiligheid, gezondheid of welzijn van de Cliënt. In die situaties zal de Gemeente willen handhaven om de Cliënt te beschermen.

De Gemeente ziet toe op de afspraken en de voorwaarden die volgen uit de Overeenkomst,. Wanneer blijkt dat een Aanbieder de afspraken niet nakomt of niet voldoet aan de voorwaarden zal De Gemeente handhaven. Gemeente kan hiertoe een onderzoek instellen (Artikel 16 lid 2 UO). Aanbieder is verplicht informatie te verschaffen voor dit onderzoek. Hierbij wordt het onderstaande proces gevolgd:

Procedure:

- Verzamelen van informatie waaruit blijkt dat de afspraken en voorwaarden niet worden nageleefd. De gemeente heeft hierin een onderzoeksplicht.
- Indien de informatie inwinning door De Gemeente daar aanleiding toe geeft zal de Gemeente overgaan tot handhaving.
- De eerste stap die de Gemeente zet is dat de Gemeente haar bevindingen deelt met de Aanbieder met de vraag daarop te reageren. De Aanbieder wordt indien nodig in gebreke gesteld en verzocht de dienstverlening weer in overeenstemming te brengen met de afspraken en voorwaarden die voortvloeien uit de Overeenkomst.
- De Gemeente toetst of de Aanbieder daarin slaagt. Als de Aanbieder in gebreke blijft kan De Gemeente een van de volgende maatregelen nemen, of een combinatie daarvan:
 - De Gemeente kan besluiten dat de Aanbieder voor een bepaalde periode of tot nader order geen nieuwe Cliënten krijgt toegewezen.
 - De Gemeente kan besluiten dat de Overeenkomst met de Aanbieder tijdelijk wordt opgeschort. In deze periode zal de Aanbieder geen deel uitmaken van de Overeenkomst. De

Aanbieder kan in deze periode geen Cliënten ondersteunen. In die situatie worden ook de betalingen aan de Aanbieder stopgezet.

- De Gemeente kan besluiten de Aanbieder een boete op te leggen. Wanneer de Aanbieder in gebreke blijft en weigert deze situatie te herstellen kan de Gemeente een boete opleggen. Die boete bedraagt € 500,- en dat bedrag wordt opgehoogd met € 50,- voor iedere dag dat de Aanbieder in gebreke blijft.
- Verder kan de Gemeente die maatregelen nemen die zij gerede acht.

Wanneer de Aanbieder aantoont dat de dienstverlening weer in overeenstemming is met de afspraken en voorwaarden uit de Overeenkomst kunnen genoemde maatregelen worden opgeheven. Wanneer de Aanbieder in gebreke blijft zal de volgende stap van de Gemeente zijn om de Overeenkomst te ontbinden.

Wanneer de ernst van de tekortkomingen door de Aanbieder dusdanig groot is (risico op danwel schade aan Cliënten) kan De Gemeente gemotiveerd besluiten één of meerdere stappen in beschreven handhavingsproces over te slaan.

Zorgcontinuïteit

Beschikkingen aan een Cliënt kunnen langer dan de duur van deze Overeenkomst worden afgegeven. Gemeente verplicht zich om de zorgcontinuïteit aan deze Cliënten te garanderen. De gemeente verplicht de Aanbieder om hieraan medewerking te verlenen. De Gemeente beslist tegen het aflopen van de Overeenkomst op welke wijze zorgcontinuïteit wordt gewaarborgd. De opties die voorliggen zijn het toepassen van een sterfhuisconstructie, het overzetten van Cliënten naar een nieuw gecontracteerde aanbieder of een combinatie van beide opties. De Aanbieder zet zich bij alle opties in om dit proces zorgvuldig en in het belang van de Cliënt goed te laten verlopen.