



Den Haag

Handboek Wmo-maatwerkarrangementen 2020

Inhoudsopgave

1. Gemeente Den Haag	3
2. Visie van Gemeente Den Haag	4
3. Uitgangspunten voor de inkoop	5
4. Sturingsfilosofie	8
5. Kern van de opdracht	9
6. Afbakening met andere (zorg)wetten	11
7. De ontwikkeling van de MWA 2020	13
8. Indeling in percelen en opties	16
9. Kwaliteit van de ondersteuning	19
10. Toedeling cliënten	20
11. Gemeentelijke toegang tot ondersteuning	21
12. Regievoering en ketensamenwerking	24
13. Zwaarte en duur van de ondersteuning	25
14. Sturing en monitoring	27
15. Samenhangend toezicht en handhaving	30
16. Tarieven MWA en tarieven overgangsregeling	33
17. Eigen bijdrageregeling	35
18. Financiële verantwoording	36
19. Beoogde doorontwikkeling voor de toekomst	37
20. Resultaatgebieden en resultaten MWA 2020	40

1. Gemeente Den Haag

De Gemeente Den Haag is een Gemeente met ca. 540.000 inwoners. Den Haag behoort hiermee tot de vier grootste Gemeenten van Nederland. Het bestuur van de Gemeente Den Haag, bestaande uit het college van Burgemeester en Wethouders, is gehuisvest in het Stadhuis aan het Spui. Het Stadhuis, stadskantoor Leyweg en de stadsdeelkantoren vormen de belangrijkste (neven)locaties en zijn gevestigd in de stadsdelen Centrum, Escamp, Haagse Hout, Laak, Leidschenveen-Ypenburg, Loosduinen, Scheveningen en Segbroek. Voor verdere informatie over de Gemeente zie de website www.denhaag.nl.

De dienst OCW is de opdrachtgever van de opdracht zoals omschreven in de Inkoopleidraad. OCW is onder meer verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo, de Jeugdwet en de Wet publieke gezondheid. De beleidsontwikkeling is belegd bij de beleidsorganisatie Stad en Bestuur, het contract- en relatiemanagement bij de tijdelijke werkorganisatie Ondersteuning & Kwaliteit en de toegang (en vrij toegankelijke jeugdhulp) bij de wijkgerichte organisatie Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning (JMO).

De wethouder Zorg, Jeugd en Volksgezondheid (ZJV) en de wethouder Sociale zaken, Armoede en Maatschappelijke opvang (SAM) zijn de verantwoordelijke portefeuillehouders.

De Cliëntenraad Sociaal Domein (CSD) en de deelraad Wmo, vertegenwoordigen de cliënten die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo.

De dienst SZW is onder meer verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De dienst SZW beschikt over een divers aanbod van financiële dienstverlening. Het Werkgeversservicepunt Den Haag heeft een adviserende rol bij de invulling van de Regeling Social Return.

2. Visie van Gemeente Den Haag

Den Haag is de stad waar iedereen erbij hoort en zelfstandig mee kan doen in de eigen wijk en in de stad. Elke Hagenaar maakt zelf keuzes om gezond te leven. En als het echt tegenzit is Den Haag de stad waar de juiste ondersteuning en hulp toegankelijk, betaalbaar, dicht bij huis en tijdig beschikbaar is. Zodat de Hagenaar wordt geholpen om de mogelijkheden te vergroten om de uitdagingen van het leven (weer) zo snel mogelijk zelf het hoofd te bieden. En de eigen verantwoordelijkheid daar te laten waar het kan.

Deze visie van Gemeente Den Haag is vastgelegd in het beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid 2019-2022 'Gezond en Veerkrachtig'.

Om gezond te leven, is wat de bewoner zelf nodig heeft leidend. Het hulp- en ondersteuningsaanbod is volgend. De nadruk ligt op wat er mogelijk is om zo lang, zo goed en zo zelfstandig mogelijk te kunnen functioneren. En niet op iemands beperkingen. Vroegsignalering en een brede beoordeling van wat echt nodig en gewenst is, staan daarbij centraal. Dat betekent dat we uitgaan van verschillen in ondersteuning waarbij we rekening houden met specifieke kenmerken als leeftijd, leefstijl en gender en alle andere vormen van diversiteit. Dit noemen we inclusief en sensitief handelen. Op die manier stellen we mensen in staat mee te denken en mee te beslissen over de oplossing voor hun probleem en om te bepalen of de uitkomst ook gerealiseerd is.

Gezond leven gaat om veel meer dan lichamelijke gezondheid. Gezondheid is het vermogen om te gaan met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen die het leven met zich meebrengt. Gezond zijn betekent dan ook niet de afwezigheid van ziekte, maar gaat over basis (gezondheids-)vaardigheden, veerkracht en het vermogen tot zelfregie. Gezondheid is geen toestand, maar een middel om een betekenisvol leven te leiden. In de wereld van publieke gezondheid en zorg wordt dit concept 'positieve gezondheid' genoemd. Arts/onderzoeker Machteld Huber introduceerde dit concept in Nederland in 2012.

Gezondheid wordt bepaald door vele factoren: individuele kenmerken als leeftijd, geslacht, erfelijke factoren, leefstijl, maar ook sociale, economische, culturele en omgevingsomstandigheden. Hoe zien de leef- en werkomstandigheden van iemand eruit? Het gaat ook over de sociale contacten die iemand heeft, over het wonen in een veilige en gezonde omgeving, over opleiding, werk en inkomen.

In de positieve visie op gezondheid zijn de mogelijkheden, veerkracht en eigen regie van mensen het uitgangspunt. Door het bieden van informatie en kennis over gezond leven, wordt ingespeeld op wat verstandig is om te doen om (het verergeren van) problemen te voorkomen. Of om er zo goed mogelijk mee om te gaan. Kennis leidt meestal niet meteen tot anders doen. Gewoonten spelen vaak een grote en hardnekkige rol. Naast kennis en informatie is daarom ook bewustwording van de eigen gewoonten belangrijk. En zijn voorzieningen voor hulp en ondersteuning en interventies in de leefomgeving soms nodig. Dat doen we omdat niet iedereen hetzelfde is en het vermogen verschilt om houding en gedrag bij te stellen en aan te passen.

Samen met inwoners wordt gezocht naar de juiste balans tussen het nemen van eigen verantwoordelijkheid en een aanbod van voorzieningen voor hulp en ondersteuning. In dit proces van doen, evalueren en leren is het belangrijk dat steeds kleine zichtbare veranderingen tot stand worden gebracht, waarmee inwoners worden gestimuleerd en uitgenodigd om zelf in beweging te komen.

3. Uitgangspunten voor de inkoop

De gemeente kiest ervoor om de dienstverlening in het kader van de Wmo uit te besteden aan aanbieders van maatschappelijke ondersteuning. Het beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid 2019-2022 'Gezond en Veerkrachtig' vormt het inhoudelijk kader voor de inkoop van de Wmo-maatwerkarrangementen 2020 (MWA 2020) en vertaalt zich in de volgende uitgangspunten voor de inkoop:

- Ondersteuning naar zelfredzaamheid en participatie
- Kostenbeheersing en sturing op resultaten van aanbieders
- Sociale inclusie: ondersteuning in de eigen leefomgeving en beschermd thuis
- Positieve gezondheid: mogelijkheden in plaats van beperkingen
- Eigen regievoering of zelfbepaling: autonomie, competenties en verbondenheid
- Ruimte voor de aanbieder: gemeente bepaalt het wat, aanbieder en cliënt het hoe
- Keuzevrijheid en vraaggerichte ondersteuning op maat
- Eén cliënt, één plan, één regisseur
- Niemand tussen wal en schip: solide en sociaal vangnet voor kwetsbare inwoners
- Doorgaande lijnen van ondersteuning

3.1 Ondersteuning naar zelfredzaamheid en participatie

De aanbieder dient de zelfredzaamheid en participatie van cliënten te ondersteunen en waar mogelijk te vergroten. Dit betekent dat cliënten met de ondersteuning van de aanbieder in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden. Daarnaast dient de aanbieder de cliënt te ondersteunen in het deelnemen aan het maatschappelijke verkeer. De ondersteuning richt zich op het versterken van de eigen kracht van de cliënt en van het zorgend en probleemoplossend vermogen van zijn sociale omgeving, zodat de cliënt zijn eigen leven en leefomgeving zo mogelijk zonder ondersteuning van de aanbieder kan vormgeven. De aanbieder maakt daarbij gebruik van het voorliggende veld.

3.2 Kostenbeheersing en sturing op resultaten van aanbieders

Het is algemeen bekend dat een groot deel van de gemeenten in Nederland geconfronteerd wordt met aanzienlijke tekorten in de jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning. Dit geldt ook voor Gemeente Den Haag. De tekorten leiden voor de komende jaren tot budgettaire onzekerheden. Maatregelen zijn nodig om de gemeentelijke begroting ook in de komende jaren op orde te krijgen. Om de kosten beheersbaar te houden, dient de aanbieder de ondersteuning zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig in te zetten, tijdelijk waar kan en langdurig waar moet. De aanbieder dient een groter beroep te doen op de eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden van de cliënt en zijn sociale netwerk. Ook krijgen inwoners te maken met ondersteuning van kortere duur, waarbij de ondersteuning meer dan nu gericht is op het aanleren van vaardigheden en zelfhulp. De gemeente stuurt met KPI's op resultaten van aanbieders, afschaling naar lichtere vormen van ondersteuning en duurzame uitstroom, als dat mogelijk is bij de cliënt. Hierdoor blijft de ondersteuning beschikbaar voor de meest kwetsbare inwoners die het echt nodig hebben.

3.3 Sociale inclusie: ondersteuning in de eigen leefomgeving en beschermd thuis

De aanbieder dient de ondersteuning zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving van cliënten te bieden. De ondersteuning moet erop gericht zijn dat cliënten zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Met de MWA2020 heeft de aanbieder de ruimte om nabijheid van ondersteuning in de thuissituatie in te zetten om te voorkomen dat cliënten instromen in beschermd wonen en om de uitstroom uit beschermd wonen te versnellen. 'Zelfstandig wonen, tenzij...' vormt het uitgangspunt. Een stabiele woonplek in de wijk, midden in de samenleving, vormt immers een belangrijke voorwaarde voor volwaardig meedoen in de samenleving.

3.4 Positieve gezondheid: mogelijkheden in plaats van beperkingen

De aanbieder dient in de ondersteuning uit te gaan van mogelijkheden in plaats van beperkingen van cliënten. Daarbij staat niet de beperking centraal, maar het functioneren, de veerkracht en de eigen regie van de cliënt. De aanbieder dient zich op de cliënt te richten, op zijn veerkracht en op wat zijn leven betekenisvol maakt. Hiermee draagt de aanbieder bij aan het vermogen van mensen om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan en zoveel mogelijk zelf de regie te voeren over hun welbevinden.

3.5 Eigen regievoering of zelfbepaling: autonomie, competenties en verbondenheid

De aanbieder dient aandacht te hebben voor de psychologische basisbehoeften van cliënten: autonomie, competenties en verbondenheid. Autonomie waarbij (levens)doelen en activiteiten hun oorsprong vinden in de unieke eigen aard van mensen en daardoor intrinsiek zijn gemotiveerd. Competenties die het vertrouwen en het vermogen geven voor het bereiken van zelfgekozen doelen. En wederkerige, veilige en betekenisvolle verbindingen met anderen. De mate waarin deze basisbehoeften zijn vervuld, bepaalt in hoge mate het welbevinden en de gezondheid van mensen.

3.6 Ruimte voor de aanbieder: de gemeente bepaalt het wat, de aanbieder en de cliënt bepalen het hoe

In de periode 2017-2019 is de basis gelegd voor resultaatsturing, waarbij de aanbieder de ruimte heeft om de ondersteuning op maat in te vullen. De gemeente bepaalt welke resultaten de aanbieder dient te behalen, stelt eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening, borgt de rechtszekerheid van de cliënt en laat het aan de aanbieder en de cliënt over hoe de resultaten het beste behaald kunnen worden. De aanbieder heeft daarbij de ruimte om zo mogelijk mensen in de sociale omgeving van de cliënt in te schakelen en aanvullend gebruik te maken van het voorliggende veld. De aanbieder kan bovendien innovatieve combinaties maken en gebruik maken van technologie. In de volgende contractperiode bouwen we voort op de basis die we voor resultaatsturing hebben gelegd.

3.7 Keuzevrijheid en vraaggerichte ondersteuning op maat

Voor cliënten die zijn aangewezen op een maatwerkvoorziening, is zeggenschap over de wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd, van groot belang. Naarmate de afhankelijkheid van de ondersteuning groter is en zich gedurende langere tijd voordoet, neemt dat belang toe. Deze zeggenschap kent vele vormen en wordt mede gekleurd door de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt en de betrokkenheid van zijn sociale omgeving. Het gaat bijvoorbeeld om de mogelijkheid voor de cliënt om de aanbieder van zijn keuze te kiezen op grond van religieuze, levensbeschouwelijke of andere overwegingen. De aanbieder dient bij de invulling van de ondersteuning rekening te houden met de pluriformiteit van de samenleving en rekening te houden met de behoeften van cliënten op het gebied van godsdienstige gezindheid, levensovertuiging of culturele achtergrond (intercultureel en inclusief vakmanschap).

3.8 Eén cliënt, één plan, één regisseur

De aanbieder dient samenhangende ondersteuning te bieden op basis van één integraal plan. Als een cliënt ondersteuning nodig heeft op meerdere resultaatgebieden en deze ondersteuning door verschillende aanbieders geboden wordt, dan stemmen de betrokken aanbieders de invulling van de ondersteuning op elkaar af. Indien mogelijk voert de cliënt of iemand uit zijn netwerk regie over de uitvoering van het plan. Bij cliënten die (tijdelijk) niet in staat zijn om zelf of met hulp van hun netwerk regie te voeren, neemt de aanbieder van perceel 2 de regierol van de cliënt over (indien de cliënt ondersteuning op perceel 2 ontvangt). De betrokken aanbieders maken hier onderling afspraken over. De gemeente ziet erop toe dat de regierol goed is belegd.

3.9 Niemand tussen wal en schip: solide en sociaal vangnet voor kwetsbare inwoners

De gemeente heeft op grond van de Wmo een zorgplicht voor alle inwoners met een beperking in de zelfredzaamheid en participatie. De gemeente ziet het als een gedeelde verantwoordelijkheid van gemeente en aanbieders om niemand tussen wal en schip te laten vallen. Het belang van de cliënt staat centraal, en niet zozeer het eigen systeem of interne processen van de aanbieder (of gemeente). Aanbieders van woonvoorzieningen dienen in het belang van de cliënt te zorgen voor een veilige en stabiele woonsituatie. Elke ongewenste verhuizing vraagt immers veel van het aanpassingsvermogen van mensen, heeft vaak een groot effect op hun activiteiten en relaties met anderen en kan specifiek bij kwetsbare mensen risico geven op (opnieuw) een breuk in hun bestaan. De gemeente stuurt met KPI's op het voorkomen van uitplaatsingen van cliënten bij de aanbieder.

3.10 Doorgaande lijnen van ondersteuning

De gemeente wil verdere stappen zetten in de realisatie van doorgaande lijnen van ondersteuning voor inwoners, zodat de beweging van beschermd wonen naar een beschermd thuis beter op gang komt en de overgang van jeugd naar volwassenheid soepeler verloopt. De aanbieder dient de continuïteit van de ondersteuning te borgen op het moment dat een cliënt de overstap maakt van beschermd wonen naar een beschermd thuis. Om deze reden is de intramurale en e ondersteuning in één perceel ondergebracht. Jeugdigen in de jeugdhulp maken vanaf 16 jaar een toekomstplan met de jeugdhulpaanbieder. De MWA-aanbieder dient de ondersteuning voort te zetten op basis van dit plan. Om dit mogelijk te maken, dienen MWA-aanbieders in de overgang van de Jeugdwet naar de Wmo nauw samen te werken met jeugdhulpaanbieders.

4. Sturingsfilosofie

In de periode 2017-2019 is de basis gelegd voor resultaatsturing, waarbij de aanbieders de ruimte hebben om de ondersteuning op maat in te vullen. De gemeente bepaalt welke resultaten de aanbieder dient te behalen, stelt eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening, borgt de rechtszekerheid van de cliënt en laat het aan de aanbieder en de cliënt over hoe deze resultaten het beste behaald kunnen worden. In de volgende contractperiode bouwen we hierop voort. Bij de specialistische jeugdhulp wordt vanaf 2020 eveneens de omslag naar resultaatsturing gemaakt.

De gemeente Den Haag heeft gekozen voor resultaatsturing om maatwerk te bieden passend bij de situatie van de inwoner. Elke situatie is immers anders. Met resultaatgerichte bekostiging is het resultaat van de ondersteuning het uitgangspunt, waarmee vanuit de bedoeling van de wet wordt geredeneerd. Maatwerk en flexibiliteit in de ondersteuning wordt hierdoor mogelijk. Niet het recht op een specifiek ondersteuningsaanbod, maar het effect van de ondersteuning staat centraal. De gemeente stuurt op resultaten van aanbieders met behulp van de GAS-methodiek. In het belang van kostenbeheersing en samenhang in het sociaal domein, moeten er innovatieve manieren van ondersteuning mogelijk blijven om op de lange termijn de inwoners die het echt nodig hebben te kunnen blijven ondersteunen. Op deze wijze geeft de gemeente vorm aan de transformatieopgave in het sociaal domein.

Met het voortzetten van resultaatsturing bij de huishoudelijke hulp anticiperen we op het gepubliceerde voornemen van de minister van VWS om de Wmo 2015 te wijzigen. De minister is eveneens van mening dat resultaatsturing om meerdere redenen kansen biedt. Tegelijkertijd hecht de minister aan het waarborgen van de rechtszekerheid bij resultaatgericht indiceren met een aantal wettelijke vereisten waaraan gemeenten moeten voldoen. Dit betekent dat het ondersteuningsplan een plaats krijgt in de wet en onderdeel moet zijn van de beschikking. In het ondersteuningsplan leggen de cliënt en de aanbieder vast hoe het resultaat wordt bereikt en welke activiteiten hiervoor in welke frequentie worden gedaan. Omdat de gemeente beschikt, betekent dit dat de cliënt niet alleen staat als er met de aanbieder onduidelijkheid of onenigheid is over de invulling van de ondersteuning. De cliënt kan in dat geval terugvallen op de gemeente. In Den Haag is het ondersteuningsplan al vanaf 2017 onderdeel van de beschikking. De Haagse praktijk is dus al in lijn met de beoogde aanpassing van de wet.

De uitspraken van de CRvB, de brief van de minister van VWS en de toekomstige wijziging van de Wmo 2015, geven aan hoezeer dit domein nog in beweging is. Om voorbereid te zijn op deze en andere wijzigingen, zoals de openstelling van de Wet langdurige zorg (Wlz) voor mensen met psychische problemen, is gekozen voor een inkoopprocedure volgens het open house model. Dit model geeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst herzieningen door te voeren. Bij de inkoop van de specialistische jeugdhulp in H10-verband is eveneens gekozen voor het open house model.

5. Kern van de opdracht

De gemeente is op grond van de Wmo verantwoordelijk voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en participatie van inwoners met een beperking, chronische psychische of psychosociale problemen. Die ondersteuning dient erop gericht te zijn dat inwoners zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven. Voor inwoners met psychische of psychosociale problemen of voor inwoners die, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, de thuissituatie hebben verlaten, voorziet de gemeente in de behoefte aan beschermd wonen en opvang (maatschappelijke opvang en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld). Deze opdracht heeft betrekking op een deel van de Wmo.

Bij de uitvoering van de Wmo staat de eigen verantwoordelijkheid van inwoners voorop. Inwoners die zichzelf goed kunnen redden, krijgen zoveel mogelijk vrijheid en ruimte om zelfstandig of samen met andere inwoners en maatschappelijke organisaties, hun eigen leven en leefomgeving vorm te geven. Algemene voorzieningen zijn beschikbaar om mensen laagdrempelig te ondersteunen om zelfstandig en zelfredzaam te blijven. Inwoners die (tijdelijk) geen regie over hun eigen leven kunnen voeren, kunnen op de gemeente rekenen voor ondersteuning op maat. Deze inwoners krijgen een maatwerkarrangement, waarin informele ondersteuning vanuit hun netwerk en professionele ondersteuning vanuit de aanbieder elkaar aanvullen en versterken. Op deze manier vormen de eigen kracht, het sociale netwerk, het voorliggende veld zo nodig aangevuld met professionele ondersteuning op maat samen een oplossing voor de hulpvraag van de cliënt.

Met de MWA 2020 wil de gemeente verdere stappen zetten in de realisatie van doorgaande lijnen van ondersteuning voor inwoners, zodat de beweging van beschermd wonen naar een beschermd thuis beter op gang komt en de overgang van jeugd naar volwassenheid soepeler verloopt. Met de uitbreiding van de MWA 2017 met beschermd wonen, een deel van de maatschappelijke opvang en de ondersteuning voor kwetsbare jongeren vanaf 16 jaar, zet de gemeente een belangrijke volgende stap in de realisatie van integrale maatwerkarrangementen voor de Wmo.

Dit moet bijdragen aan een betere aansluiting voor inwoners om zelfstandig te kunnen wonen, al dan niet met ambulante ondersteuning. Waar sprake is van een overgang naar ambulante ondersteuning, staat een warme overdracht vanuit de MWA centraal. Dit geldt ook in gevallen waarin inwoners in een van de regiogemeenten gaan wonen en daar ambulante ondersteuning gaan ontvangen.

5.1 Wat is onderdeel van de opdracht

Voor de volgende onderdelen van de Wmo zijn per 1 januari 2020 nieuwe raamovereenkomsten met aanbieders gesloten:

- Huishoudelijke hulp
- Alle vormen van individuele begeleiding die ambulant en intramuraal worden geboden dus ook de individuele begeleiding binnen beschermd wonen, maatschappelijke opvang en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld
- Persoonlijke verzorging voor zover deze niet onder de Zorgverzekeringswet (Zvw) valt
- Dagbesteding
- Logeren
- Beschermd wonen voor zowel de GGZ als de LVB doelgroep
- Housing first voor dak- en thuisloze jongeren en volwassenen
- Woonbegeleiding voor kwetsbare jongeren

De landelijke objectieve verdeling van middelen en bijbehorende verantwoordelijkheid voor beschermd wonen worden per 1 januari 2023 van de centrumgemeente gefaseerd overgeheveld naar de regiogemeenten. Dit betekent dat de regiogemeenten Leidschendam-Voorburg, Rijswijk,

Wassenaar en Zoetermeer vanaf 2023 zelf verantwoordelijk worden voor nieuwe cliënten beschermd wonen.

5.2 Wat is geen onderdeel van de opdracht

De volgende onderdelen van de Wmo vallen niet onder deze opdracht:

- Alle opvangvoorzieningen binnen de maatschappelijke opvang en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld
- Tijdelijke crisisopvang/spoedzorg voor volwassenen met een beperking
- Specialistische ondersteuning voor inwoners met een zintuiglijke beperking
- Vervoer, hulpmiddelen en woningaanpassingen
- Alle dienstverlening in het kader van het persoonsgebonden budget (PGB)
- Alle algemene voorzieningen

5.3 Ondersteuning aan jongeren van 16 tot 23 jaar

Voor de specialistische jeugdhulp op grond van de Jeugdwet zijn per 1 januari 2020 nieuwe contracten met aanbieders gesloten in H10-verband. Jongeren van 16 tot 23 jaar kunnen vanaf 2020 afhankelijk van hun ondersteuningsbehoefte gebruik maken van specialistische jeugdhulp of ondersteuning vanuit de Wmo. Op basis van het afwegingskader 16-23 kijkt de gemeente wat het meest passend is voor de jongere. De ondersteuning vanuit de Wmo voor jongeren vanaf 16 jaar is onderdeel van deze opdracht, de specialistische jeugdhulp voor jeugdigen tot 23 jaar is onderdeel van de inkoopprocedure in H10-verband.

6. Afbakening met andere (zorg)wetten

De afbakening met andere (zorg)wetten wordt als bekend verondersteld. Hieronder wordt alleen op hoofdlijnen weergegeven welke ondersteuning, hulp en zorg onder welk wettelijk kader valt.

6.1 Jeugdwet

De Jeugdwet omvat het voorkomen van, de ondersteuning, hulp en zorg bij opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen, de uitvoering van de jeugdbeschermingsmaatregelen en de jeugdreclassering. Ook de zorg die de rechter in het kader van het jeugdstrafrecht oplegt, valt onder de Jeugdwet.

6.2 Wet maatschappelijke ondersteuning

De Wmo richt zich op het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving en op het bieden van beschermd wonen en opvang (maatschappelijke opvang en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld).

6.3 Doel afwegingskader 16-23

De gemeente Den Haag heeft een afwegingskader 16-23 ontwikkeld om de overgang van de Jeugdwet naar de Wmo (18-/18+) soepeler te laten verlopen. Uitgangspunt van de nieuwe werkwijze is dat niet meer naar de leeftijd van de jongere, maar naar de ondersteuningsbehoefte van de jongere wordt gekeken. De gemeente maakt op basis van de ondersteuningsbehoefte van de jongere een afweging of specialistische jeugdhulp of ondersteuning vanuit de Wmo het meest passend is voor de jongere.

Specialistische jeugdhulp is passend voor jongeren tot 23 jaar met opgroei- of opvoedingsproblemen die systeemgerichte hulp nodig hebben. Dit betekent dat de hulpverlener niet alleen naar de jongere, maar ook naar de gezinsdynamiek kijkt en op basis daarvan actief met het gezin aan de slag gaat om hier verbetering in aan te brengen. Pleegzorg wordt sinds 1 juli 2018 standaard tot 21 jaar ingezet, tenzij het pleegkind aangeeft geen gebruik meer te willen maken van pleegzorg.

Ondersteuning vanuit de Wmo is passend voor jongeren vanaf 16 jaar die ondersteuning nodig hebben op het gebied van zelfredzaamheid en participatie. Dit betreft jongeren die zich los gaan maken van hun ouders en steeds meer hun eigen leven gaan leiden. Het is dan passender om de jongere te begeleiden naar zelfstandigheid.

6.4 Zorgverzekeringswet

De Zvw omvat alle geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en verslavingszorg die gericht is op genezing. Verblijf in een GGZ-instelling valt alleen de eerste drie jaar onder de Zvw. Is een langer verblijf nodig, dan valt dit onder de Wlz. Persoonlijke verzorging en verpleging valt eveneens onder de Zvw. Vanuit de aanspraak thuisverpleging worden verzorging en verpleging in samenhang geleverd aan mensen met somatische aandoeningen of lichamelijke beperkingen, waarbij over het algemeen sprake is van medische problematiek. Ook mensen met dementie zijn onder de aanspraak wijkverpleging gepositioneerd.

Een klein deel van de persoonlijke verzorging valt echter onder de Wmo. De gemeente is op grond van de Wmo verantwoordelijk voor het bieden van samenhangende ondersteuning voor mensen met een zintuiglijke beperking, een verstandelijke beperking of psychiatrische problematiek zodat zij zoveel mogelijk kunnen participeren in de maatschappij en zelfredzaam zijn. De ondersteuning bij algemene dagelijkse levensverrichtingen die nauw samenhangt met de ondersteuning die is gericht op behoud of verbetering van zelfredzaamheid, valt onder de Wmo. Hierbij gaat het meer om het ondersteunen bij

algemene dagelijkse levensverrichtingen zoals wassen en aankleden, dan het daadwerkelijk overnemen ervan.

6.5 Wet langdurige zorg

De Wlz omvat de zorg voor mensen die vanwege een somatische of psychogeriatrische aandoening of beperking of een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap, een blijvende behoefte hebben aan permanent toezicht of 24 uur per dag zorg in de nabijheid. Vanaf 2021 wordt hier de grondslag psychische stoornis aan toegevoegd.

In afwijking hiervan hebben jongeren vanaf 18 jaar recht op Wlz-zorg voor zover zij vanwege een combinatie van een licht verstandelijke handicap en gedragsproblemen tijdelijk behoefte hebben aan permanent toezicht of 24 uur per dag zorg in de nabijheid of volgens hun behandelaar zijn aangewezen op het afmaken van een onder de Jeugdwet aangevangen behandeling met verblijf. Voor deze jongeren geldt dus niet dat de behoefte aan permanent toezicht of 24 uur per dag zorg in de nabijheid van blijvende aard dient te zijn.

6.6 Wet forensische zorg

De Wet forensische zorg omvat de zorg die de rechter oplegt in het kader van het volwassenenstrafrecht. De zorg die de rechter in het kader van het jeugdstrafrecht oplegt, valt daarentegen onder de Jeugdwet. Bij jongeren die een delict plegen op het moment dat ze tussen de 16 en 23 jaar zijn, kiest de rechter of de jongere wordt veroordeeld volgens het jeugdstrafrecht of het volwassenenstrafrecht (adolescentenstrafrecht). De leeftijd, het ontwikkelingsniveau en de ernst en omstandigheden van het delict spelen hierbij een rol. De zorg die de rechter in het kader van het jeugdstrafrecht oplegt, kan doorlopen nadat de jongere 23 jaar is geworden. Daarom is er voor de zorg in een strafrechtelijk kader geen leeftijdsgrens opgenomen in de Jeugdwet.

Wanneer er na het afronden van een forensisch traject vervolgondersteuning nodig is vanuit de Wmo, dient er uiterlijk twee maanden voor het verlopen van de IFZO financiering een Wmo melding te worden gedaan, zodat er doorgaande lijnen van ondersteuning kunnen worden gewaarborgd.

6.7 Participatiewet

Iedereen die kan werken, maar het op de arbeidsmarkt zonder ondersteuning niet redt, valt onder de Participatiewet. De wet moet ervoor zorgen dat meer mensen werk vinden, ook mensen met een arbeidsbeperking. De Participatiewet vervangt (een deel van) de Wajong, de Wet werk en bijstand (Wwb) en de Wet sociale werkvoorziening (Wsw). De Wajong geldt alleen nog voor duurzaam volledig arbeidsongeschikte jonggehandicapten. Gemeenten hebben binnen de kaders van de Participatiewet de ruimte om beschut werk zelf te organiseren als voorziening.

6.8 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De verplichting om inwoners met schulden te helpen, is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De wet geeft een ruim kader waarbinnen de gemeente de schuldhulpverlening zelf kan vormgeven. De schuldhulpverlening heeft vrijwel altijd een integraal karakter. Dit betekent dat er niet alleen aandacht is voor het oplossen van de financiële problemen, maar ook voor psychosociale problemen of problemen rond de woonsituatie, gezondheid, verslaving of de gezinssituatie.

7. De ontwikkeling van de MWA 2020

Het beoogde doel van de MWA is de versterking van de eigen regievoering, zelfredzaamheid en participatie van de cliënt zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving. De ondersteuning richt zich op stabilisatie, handhaving of verbetering van de situatie van de cliënt, voorkomen van verslechtering of terugval van de cliënt en ontlasting van zijn mantelzorger. De ondersteuning dient aan te sluiten op de reële behoefte van de cliënt en de mogelijkheden van zijn sociale omgeving.

De MWA 2020 is ingedeeld in zeven resultaatgebieden. Per resultaatgebied zijn resultaten geformuleerd om tot een handhaving of verbetering van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt te komen.

De zwaarte van de ondersteuning wordt uitgedrukt in een intensiteit. Per resultaatgebied zijn drie intensiteiten gedefinieerd, te weten: basis, plus en intensief. Daarnaast is er een categorie Forfaitaire periode, waardoor het voor aanbieders die dak- en thuisloze cliënten ondersteunen, mogelijk wordt om gelijk te starten met het opbouwen van een vertrouwensband, het in orde maken van de basisvoorwaarden voor stabilisatie en het in kaart brengen van de hulpbehoefte van de cliënt. Nieuw vanaf 2021 is de intensiteit DB Start, welke bedoeld is voor de gewenningsperiode voor nieuwe cliënten in de dagbesteding. Verder is er een categorie Waakvlam, welke bedoeld is als lichtst mogelijke vorm van ondersteuning die ingezet kan worden bij wijze van preventieve nazorg en gericht is op het voorkomen van terugval. Een uitgebreide beschrijving van de resultaatgebieden en intensiteiten is opgenomen in de bijlage 'Resultaatgebieden MWA 2020'.

MWA 2020	Resultaatgebieden		Intensiteiten			Waakvlam
	Voeren van een huishouden		Basis	Plus	Intensief	
	Sociaal & persoonlijk functioneren		Basis	Plus	Intensief	
	Zelfzorg & gezondheid		Basis	Plus	Intensief	
	Dagbesteding	DB Start	Basis	Plus	Intensief	
	Financiën		Basis	Plus	Intensief	
	Bereik- & beschikbaarheid		-	Plus	Intensief	
	Wonen		Basis	Plus	Intensief	
						-

7.1 Kostenbeheersing en sturing op resultaten van aanbieders

Eén van de belangrijkste uitgangspunten voor de inkoop is kostenbeheersing en sturing op resultaten van aanbieders. Om de kosten beheersbaar te houden, dient de aanbieder de ondersteuning zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig in te zetten, tijdelijk waar kan en langdurig waar moet. Hierdoor blijft de ondersteuning beschikbaar voor de meest kwetsbare inwoners die het echt nodig hebben. De gemeente ziet het als een gedeelde verantwoordelijkheid van gemeente en aanbieders om de financiële houdbaarheid van het stelsel te borgen. De gemeente bepaalt welke zwaarte en duur van de ondersteuning nodig is om de gestelde resultaten te behalen.

7.2 Intensiteit

De zwaarte van de ondersteuning wordt uitgedrukt in een intensiteit. De cliënt krijgt per resultaatgebied de intensiteit basis, plus of intensief mee van de gemeente. De intensiteit van de ondersteuning wordt bepaald, rekening houdend met:

- De persoonlijke situatie en belastbaarheid van de cliënt.
- De benodigde (mix van) deskundigheid van de in te zetten professional(s).
- De tijd die nodig is om de resultaten te behalen.
- De mate van onplanbaarheid van de ondersteuning.

Intensiteit	Basis	Afhankelijk van: (1) de persoonlijke situatie en belastbaarheid van de cliënt (2) de benodigde (mix van) deskundigheid van de in te zetten professional(s) (3) de tijd die nodig is om de resultaten te behalen (4) de mate van onplanbaarheid van de ondersteuning
	Plus	
	Intensief	

7.3 Perspectief

De duur van de ondersteuning wordt uitgedrukt in een perspectief. De cliënt krijgt bij de start van de ondersteuning het perspectief zeer kort, kort, middellang of lang mee van de gemeente:

- Zeer kort → de ondersteuning is veelal gericht op het toeleiden naar passende zorg, het uitgangspunt is dat de cliënt binnen 0 tot 3 maanden duurzaam uitstroomt en zelfstandig verder kan zonder ondersteuning van de aanbieder. Dit perspectief is alleen bedoeld voor het bieden van specifieke hulpverleningsinterventies die niet door de JMO en/of het voorliggende veld worden geboden.
- Kort → de ondersteuning is gericht op herstel, ontwikkeling en toeleiding naar het voorliggende veld, het uitgangspunt is dat de cliënt binnen 3 maanden tot 1 jaar duurzaam uitstroomt en zelfstandig verder kan zonder ondersteuning van de aanbieder.
- Middellang → de ondersteuning is waar mogelijk gericht op verbetering en vervolgens consolidatie, waarbij de aanbieder bijzondere aandacht heeft voor het organiseren van een vangnet, het uitgangspunt is dat de cliënt binnen 1 tot 2 jaar duurzaam uitstroomt en zelfstandig verder kan zonder ondersteuning van de aanbieder.
- Lang → de ondersteuning is gericht op bestendigen en consolideren om langer zelfstandig te blijven wonen en waar nodig te anticiperen op mogelijke beperkingen (eigen regie versterken, netwerk ontlasten en uitstel van zwaardere ondersteuning bewerkstelligen), het uitgangspunt is dat de cliënt langdurige of blijvende ondersteuning van de aanbieder nodig heeft, de indicatie wordt voor maximaal 5 jaar afgegeven.

Perspectief	Zeer kort	→ duurzame uitstroom binnen 3 maanden
	Kort	→ duurzame uitstroom binnen 1 jaar
	Middellang	→ duurzame uitstroom binnen 2 jaar
	Lang	→ langdurige of blijvende ondersteuning

- Mbt resultaatgebied Voeren van een huishouden: als de cliënt 80 jaar of ouder is, dan kan het perspectief lang worden toegekend. De gemeente gaat er van uit dat de cliënt niet meer leerbaar is en de beperkingen van blijvende aard zijn en/of in de toekomst zullen toenemen.
- Mbt resultaatgebied Wonen: dit resultaatgebied wordt voor maximaal 3 jaar afgegeven. De ondersteuning uit de andere resultaatgebieden wordt binnen de termijn van het betreffende perspectief afgeschaald.

7.4 Resultaat

Per resultaatgebied zijn resultaten geformuleerd om tot een handhaving of verbetering van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt te komen. De cliënt krijgt per resultaatgebied één of meerdere resultaten mee van de gemeente. Na afloop van het ondersteuningstraject volgt een eindevaluatie tussen de aanbieder en cliënt om te bepalen of de gestelde resultaten zijn behaald. Vanaf 2020 is dus geen sprake meer van een driegesprek, maar van een gesprek tussen de aanbieder en cliënt. Voor de verplichte resultaatmeting wordt de GAS-methodiek gebruikt. De gemeente maakt een geactualiseerde instructie voor de registratie die tijdig aan de aanbieders ter beschikking wordt gesteld. Resultaatmeting vindt plaats met als doel om de kwaliteit van de ondersteuning te verbeteren en de inzet van publieke middelen te verantwoorden.

Resultaat	-1	achteruitgang t.o.v. start specifiek voor dit resultaat
	0	resultaat is niet behaald
	1	resultaat is deels behaald
	2	resultaat is volledig behaald
	3	Resultaat is meer dan behaald

7.5 Sturing op behaalde resultaten, afschaling en duurzame uitstroom

De aanbieder dient de gestelde resultaten te behalen, de ondersteuning af te schalen en de cliënt duurzaam uit te laten stromen binnen de termijn van de indicatie. Alleen in bijzondere situaties is opschaling of vervolgondersteuning mogelijk. De gemeente stuurt met KPI's op resultaten van aanbieders, afschaling naar lichtere vormen van ondersteuning en duurzame uitstroom, als dat mogelijk is bij de cliënt. Bij achterblijvende prestaties wordt de escalatieladder toegepast.

7.6 Doorgaande lijnen van ondersteuning

Een ander belangrijk uitgangspunt voor de inkoop is de realisatie van doorgaande lijnen van ondersteuning voor inwoners, zodat de beweging van beschermd wonen naar een beschermd thuis beter op gang komt en de overgang van jeugd naar volwassenheid soepeler verloopt.

Door wonen en (nabijheid van) ondersteuning in de MWA 2020 van elkaar te scheiden, wordt het mogelijk om de beweging van beschermd wonen naar een beschermd thuis te maken. Met nabijheid van ondersteuning in de thuissituatie kunnen cliënten sneller en duurzamer zelfstandig wonen. En andersom kan de aanbieder met nabijheid van ondersteuning in de thuissituatie voorkomen dat cliënten intramurale ondersteuning op grond van de Wmo nodig hebben.

Door ondersteuning voor kwetsbare jongeren vanaf 16 jaar op te nemen in de MWA 2020, wordt het voor jongeren die daar klaar voor zijn mogelijk om al eerder in te stromen in de Wmo. De harde knip 18-/18+ verdwijnt daarmee. Voor kwetsbare jongeren die nog niet zelfstandig kunnen wonen en geen netwerk hebben om op terug te vallen, biedt de MWA 2020 de mogelijkheid om tussenvormen te ontwikkelen, waardoor jongeren geleidelijker toe kunnen groeien naar zelfstandigheid. De gemeente wil hiermee voorkomen dat kwetsbare jongeren dak- of thuisloos raken. Het gaat hierbij veelal om jongeren met psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen en om jongeren die kwetsbaar zijn als gevolg van het opgroeien in een onveilige en instabiele thuissituatie en het doorbrengen van een jeugd in de residentiële jeugdhulp in combinatie met een gebrekkig sociaal netwerk.

7.7 Afbakening doelgroep MWA

De MWA is bedoeld voor inwoners van de gemeente Den Haag met een beperking in zelfredzaamheid en participatie die 16 jaar of ouder zijn. Een MWA wordt alleen ingezet als de eigen kracht van de inwoner, zijn sociale netwerk en het voorliggende veld onvoldoende een oplossing vormen voor zijn hulpvraag en er aanvullend professionele ondersteuning op maat nodig is. Bij jongeren van 16 tot 23 jaar kijkt de gemeente op basis van het afwegingskader 16-23 wat het meest passend is voor de jongere: specialistische jeugdhulp of ondersteuning vanuit de MWA. In deze nieuwe manier van werken staat niet de leeftijd, maar de ondersteuningsbehoefte van de jongere centraal. De werkwijze 16-23 is lokaal Haags beleid.

Cliënten uit de regiogemeenten Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wassenaar en Zoetermeer kunnen in aanmerking komen voor de MWA met het resultaatgebied Wonen. Vanaf 2023 worden deze gemeenten zelf verantwoordelijk voor nieuwe cliënten beschermd wonen. Verder blijft de wettelijke landelijke toegankelijkheid beschermd wonen en maatschappelijke opvang van toepassing.

8. Indeling in percelen en opties

De MWA 2020 is ingedeeld in verschillende percelen en opties, waarmee de gemeente erkent dat voor sommige vormen van ondersteuning zoals financiële begeleiding en beschermd wonen specifieke deskundigheid nodig is die niet alle aanbieders in huis hebben. Aan de percelen en opties zijn daarom specifieke eisen verbonden, zodat de kwaliteit van de ondersteuning wordt geborgd. De eisen zijn opgenomen in het Programma van Eisen.

	Verplichte resultaatgebieden	Optionele resultaatgebieden (en intensiteiten)	Overige opties
Perceel 1	Voeren van een huishouden	-	Optie 1: Kindzorg Optie 2: Ondersteuning praktische zaken
Perceel 2	Sociaal & persoonlijk functioneren Zelfzorg & gezondheid	Optie 1: Financiën Optie 2: Bereik- & beschikbaarheid Optie 3: Wonen plus Optie 4: Wonen intensief Optie 8: Wonen basis	Optie 5: Forfaitaire periode Optie 6: Jeugdigen Optie 7: Logeren
Perceel 3	Dagbesteding	-	Optie 1: Jeugdigen

Een aanbieder hoeft zich niet aan te melden voor een optie, maar het mag wel. Aanbieders die zich niet hebben aangemeld voor het perceel, kunnen zich niet aanmelden voor de opties binnen dat perceel. In de Inkoopleidraad is per perceel een overzicht opgenomen van verplichte en optionele combinaties van opties.

8.1 Perceel 1

Perceel 1 omvat huishoudelijke hulp en lichte begeleidingstaken (ondersteuning bij praktische zaken) voor cliënten met beperkingen op het gebied van lichamelijke of geestelijke gezondheid. Het gaat hierbij om het schoon en leefbaar houden van de dagelijkse gebruiksruidten van de woning en het beschikken over schone kleding en schoon beddengoed. Verder gaat het om het organiseren van het huishouden en de dagelijkse activiteiten die daarbij horen zoals het verzorgen van boodschappen en maaltijden. Deze vorm van ondersteuning is bedoeld om de cliënt te ondersteunen in het voeren van zijn huishouden, zodat de cliënt zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen.

Kindzorg is een optie binnen dit perceel. Het gaat hierbij om het tijdelijk opvangen van en/of overnemen van de gebruikelijke zorg voor gezonde kinderen tot 12 jaar bij uitval van de ouder(s) en de afwezigheid van informele zorg en algemeen gebruikelijke voorliggende voorzieningen.

Ondersteuning bij praktische zaken is een optie binnen dit perceel. Dit betreft het bieden van ondersteuning bij praktische zaken indien de cliënt niet in staat is voor de ondersteuning bij praktische zaken zelfstandig hulp te zoeken bij zijn/haar sociaal netwerk en/of het voorliggend veld. Het gaat niet om het overnemen en/of uitvoeren van de praktische zaken. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de praktische zaken.

8.2 Perceel 2

Perceel 2 omvat alle vormen van individuele begeleiding die ambulant en intramuraal worden geboden dus ook de individuele begeleiding binnen beschermd wonen, maatschappelijke opvang en opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld. Het gaat om begeleiding voor cliënten die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet in staat zijn om op eigen kracht te participeren in de samenleving. Om doorgaande lijnen van ondersteuning voor deze cliënten mogelijk te maken, is zowel de ambulante begeleiding als de intramurale begeleiding in dit perceel ondergebracht. De verwachting is dat cliënten die beschermd wonen hierdoor gemakkelijker uit kunnen stromen naar zelfstandig

wonen (beschermd thuis). Verder omvat dit perceel persoonlijke verzorging voor zover deze niet onder de Zvw valt. Het gaat hierbij om het ondersteunen van mensen met psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen bij algemene dagelijkse levensverrichtingen, welke nauw samenhangt met de ondersteuning die is gericht op behoud of verbetering van zelfredzaamheid. Hierbij gaat het meer om het ondersteunen bij algemene dagelijkse levensverrichtingen zoals wassen en aankleden, dan het daadwerkelijk overnemen ervan.

Financiën is een optioneel resultaatgebied binnen dit perceel. Deze vorm van individuele begeleiding wordt alleen ingezet als er sprake is van een ernstige instabiele financiële situatie, waarvoor specifieke financiële deskundigheid nodig is. Het gaat hierbij om de toeleiding van cliënten die beperkingen hebben in de regievoering vanwege gedragsproblematiek in combinatie met psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen naar een schuldregeling, beschermingsbewind of een daarmee vergelijkbare voorziening.

Bereik- & beschikbaarheid is een optioneel resultaatgebied binnen dit perceel. Het gaat hierbij om het bereikbaar en beschikbaar zijn in de avond, nacht en weekenden voor cliënten die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet in staat zijn om zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Dit resultaatgebied kan zowel gekoppeld aan het resultaatgebied Wonen als los van het resultaatgebied Wonen worden ingezet. Bereik- & beschikbaarheid kan los van Wonen worden ingezet om de instroom in Wonen te voorkomen en om de uitstroom uit Wonen te versnellen.

Wonen basis is een optionele intensiteit binnen dit perceel. Het gaat hierbij om het bieden van begeleid wonen voor cliënten die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen (nog) niet (meer) zelfstandig kunnen wonen. Het kan ook gaan om cliënten die kwetsbaar zijn als gevolg van het opgroeien in een onveilige en instabiele thuissituatie en het doorbrengen van een jeugd in de residentiële jeugdhulp in combinatie met een gebrekkig sociaal netwerk. Er is sprake van scheiden van wonen en zorg, de cliënt betaalt zelf de huur.

De voorwaarde is dat de aanbieder zich eveneens aanmeldt en gegund wordt voor de optionele intensiteit Wonen intensief en/of Wonen Plus. Bij de intensiteit Wonen Basis hoeft er geen sprake te zijn van geclusterd wonen mits er nadrukkelijk aantoonbaar andere en intensievere ondersteuning dan bij ambulante begeleiding wordt geleverd. De ondersteuning wordt in het kader van een vooraf door de gemeente goedgekeurd specifiek project geleverd, zoals bijvoorbeeld Housing First.

Wonen plus is een optionele intensiteit binnen dit perceel. Het gaat hierbij om het bieden van geclusterde vormen van begeleid wonen voor cliënten die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen (nog) niet (meer) zelfstandig kunnen wonen. Het kan ook gaan om cliënten die kwetsbaar zijn als gevolg van het opgroeien in een onveilige en instabiele thuissituatie en het doorbrengen van een jeugd in de residentiële jeugdhulp in combinatie met een gebrekkig sociaal netwerk. Er is sprake van scheiden van wonen en zorg, de cliënt betaalt zelf de huur.

Wonen intensief is een optionele intensiteit binnen dit perceel. Het gaat hierbij om het bieden van geclusterde vormen van beschermd wonen voor cliënten die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen (nog) niet (meer) zelfstandig kunnen wonen. Er is sprake van verblijf, de cliënt betaalt geen huur.

Forfaitaire periode is een optie binnen dit perceel. Deze optie is alleen bedoeld voor aanbieders die opvang bieden aan dak- en thuisloze cliënten. Met de inzet van de Forfaitaire periode wordt de aanbieder bij wie de cliënt in de opvang verblijft in de gelegenheid gesteld om direct met de ondersteuning te starten. Het gaat hierbij om het opbouwen van een vertrouwensband, het in orde maken van de basisvoorwaarden voor stabilisatie, het in kaart brengen van de ondersteuningsbehoefte en het toeleiden naar passende ondersteuning, hulp en zorg.

Jeugdigen is een optie binnen dit perceel. Het gaat hierbij om het bieden van individuele begeleiding en wonen (onder de voorwaarde dat de aanbieder zich eveneens aanmeldt voor de optionele intensiteit Wonen plus en/of de optionele intensiteit Wonen intensief) aan jeugdigen vanaf 16 jaar die vanwege

psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet in staat zijn om op eigen kracht te participeren in de samenleving. Voor deze optie wordt de definitie van het begrip 'jeugdige' in de Jeugdwet gehanteerd. Hierop is het kwaliteitsregime van de Jeugdwet van toepassing. De gemeente maakt op basis van de ondersteuningsbehoefte van de jeugdige een afweging of specialistische jeugdhulp of ondersteuning vanuit de MWA het meest passend is voor de jeugdige.

Logeren is een optie binnen dit perceel. Bij Logeren verblijft de cliënt kortdurend bij de aanbieder zodat de mantelzorger wordt ontlast (respijtzorg). De aanbieder neemt de zorg voor de cliënt tijdelijk over van de mantelzorger. Op deze manier kan de mantelzorger de zorg voor de cliënt langdurig volhouden en kan de cliënt zo lang mogelijk thuis blijven wonen.

8.3 Perceel 3

Perceel 3 omvat zowel op ontwikkeling gerichte vormen van dagbesteding als recreatieve vormen van dagbesteding. Het gaat om op ontwikkeling gerichte vormen van dagbesteding (met een recreatief karakter) voor cliënten die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet in staat zijn om op eigen kracht te participeren in de samenleving. Deze vorm van dagbesteding is gericht op de ontwikkeling van competenties en vaardigheden, zodat de cliënt door kan stromen naar (beschut) werk. Verder gaat het om recreatieve vormen van dagbesteding voor cliënten met psychogeriatrische problemen. Deze vorm van dagbesteding is bedoeld om de mantelzorger te ontlasten, zodat de cliënt zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen (respijtzorg). Andere cliënten kunnen eveneens gebruik maken van dagbesteding, daarbij gaat het uiteindelijk om de belemmeringen die de cliënt op dit resultaatgebied ervaart, dit is altijd maatwerk.

Jeugdigen is een optie binnen dit perceel. Het gaat hierbij om het bieden van op ontwikkeling gerichte vormen van dagbesteding (met een recreatief karakter) aan jeugdigen vanaf 16 jaar die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet in staat zijn om op eigen kracht te participeren in de samenleving. Voor deze optie wordt de definitie van het begrip 'jeugdige' in de Jeugdwet gehanteerd. Hierop is het kwaliteitsregime van de Jeugdwet van toepassing. De gemeente maakt op basis van de ondersteuningsbehoefte van de jeugdige een afweging of specialistische jeugdhulp of ondersteuning vanuit de MWA het meest passend is voor de jeugdige.

Nieuw in 2021 is de intensiteit DB Start. De intensiteit DB Start is bedoeld om in te zetten voor cliënten die willen starten met dagbesteding en nog niet bekend zijn bij de zorgaanbieder/dagbestedingslocatie. Met deze intensiteit kan de cliënt laagdrempelig proberen welke locatie en activiteiten passend zijn en hoe belastbaar de cliënt is. Wanneer nodig kan deze intensiteit na drie maanden in overleg met de casemanager worden opgehoogd naar een basis, plus of intensief intensiteit.

9. Kwaliteit van de ondersteuning

De MWA dient bij te dragen aan de kwaliteit van leven van een grote groep inwoners die zich vaak in een kwetsbare positie bevinden. De gemeente is ervoor verantwoordelijk dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. In de Wmo wordt een algemene omschrijving van kwaliteit gegeven.

Een voorziening wordt in elk geval:

- veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt,
- afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt,
- verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard,
- verstrekt met respect voor en in achtneming van de rechten van de cliënt.

Aanbieders van maatschappelijke ondersteuning:

- treffen een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van de aanbieder jegens een cliënt;
- treffen een regeling voor medezeggenschap van cliënten over voorgenomen besluiten van de aanbieder die voor de gebruikers van belang zijn;
- stellen een meldcode vast waarin stapsgewijs wordt aangegeven hoe met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling wordt omgegaan en die er redelijkerwijs aan bijdraagt dat zo snel en adequaat mogelijk hulp kan worden geboden;
- bevorderen de kennis en het gebruik van de meldcode;
- doen bij de toezichthoudende ambtenaar onmiddellijk melding van iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden¹;
- doen bij de toezichthoudende ambtenaar onmiddellijk melding van geweld bij de verstrekking van een voorziening;
- dienen in het bezit te zijn van een verklaring omtrent het gedrag voor beroepskrachten en andere personen die beroepsmatig met hun cliënten in contact kunnen komen.

De gemeente heeft deze wettelijke kwaliteitseisen in samenwerking met andere regiogemeenten nader uitgewerkt in het kwaliteitskader Toezicht Wmo.² Dit kader voor toezichthouders dient als referentie te worden gebruikt voor de te leveren kwaliteit. Om de kwaliteit van de ondersteuning te borgen, stelt de gemeente daarnaast aanvullende voorwaarden door middel van geschiktheidseisen (zie Inkoopleidraad) en minimumeisen (zie Programma van Eisen). Daarnaast dient de aanbieder te voldoen aan de Zorgbrede Governance Code. De Toezichthouder Wmo kan bij de aanbieder onderzoek doen naar de kwaliteit van de dienstverlening.

Op aanbieders die ondersteuning bieden aan jeugdigen is het kwaliteitsregime van de Jeugdwet van toepassing. Aanbieders die ondersteuning bieden aan jeugdigen vallen onder het toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

¹ Het Regionaal GGD Protocol Meldingen Calamiteiten Wmo is via de volgende link te vinden: <https://www.ggdhaaglanden.nl/inspecties/toezicht-wmo.htm>

² Het kwaliteitskader Toezicht Wmo is via de volgende link te vinden: <http://denhaag.raadsinformatie.nl/modules/13/Overige%20bestuurlijke%20stukken/77592>

10. Toedeling cliënten

Cliënten hebben keuzevrijheid, wat inhoudt dat cliënten zelf kiezen van welke aanbieder zij de ondersteuning wensen te ontvangen. Cliënten kunnen echter per perceel maar één aanbieder kiezen. Cliënten met een ondersteuningsbehoefte op meerdere percelen kunnen dus van maximaal drie aanbieders ondersteuning ontvangen. De gemeente zal cliënten in dat geval echter adviseren om een aanbieder te kiezen die ondersteuning op meerdere percelen levert. Op deze manier wordt de samenhang van de ondersteuning immers beter geborgd. Soms kan het ook juist goed zijn voor de ontwikkeling van de cliënt om ondersteuning van verschillende aanbieders te ontvangen. Verder houdt de gemeente in de advisering rekening met de specifieke deskundigheid van de aanbieder in relatie tot de problematiek van de cliënt. Cliënten kunnen, om voor hen moverende redenen, altijd overstappen naar een andere gecontracteerde aanbieder.

Voor de toedeling van bestaande cliënten gelden de volgende uitgangspunten. De cliënt houdt de aanbieder die hij al heeft, tenzij de cliënt om voor hem moverende redenen naar een andere gecontracteerde aanbieder wil overstappen of als zijn aanbieder niet wordt gecontracteerd. In het laatste geval dient de cliënt binnen een redelijke overgangstermijn, maar zo kort als mogelijk, voor een aanbieder te kiezen die wel is gecontracteerd. Anders beslist de gemeente.

11. Gemeentelijke toegang tot ondersteuning

In de toegang stelt de gemeente de inwoner met een hulpvraag centraal en helpt hem in één keer goed. Daarom organiseert de gemeente de dienstverlening zoveel mogelijk in de wijken, in een doorgaande lijn van 0 tot 100 jaar (en ouder). Er wordt snelle en eenvoudige dienstverlening geboden waar dat kan en brede, gecombineerde ondersteuning waar nodig.

Om dat doel te bereiken werken de medewerkers op het gebied van jeugd en maatschappelijke ondersteuning wijkgericht, in wijkteams. Veel van de dienstverlening aan inwoners is namelijk al in de wijk aanwezig. Door op het gebied van jeugd, zorg en ondersteuning eveneens wijkgericht te werken, maakt de gemeente logische verbindingen, voorkomt de gemeente overlap en zorgt de gemeente voor een sluitend netwerk op wijkniveau. Daarom zijn de Wmo uitvoeringsorganisatie, het Centrum Jeugd & Gezin (CJG) en het Centraal Coördinatiepunt in 2018 samengevoegd tot één uitvoeringsorganisatie: Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning (JMO).

Inwoners hoeven niet op zoek te gaan naar het juiste loket, maar kiezen zelf op welke wijze zij deze melding doen: digitaal, telefonisch of persoonlijk bij één van de fysieke loketten dichtbij huis (Servicepunt XL of CJG). Daarnaast kunnen dak- en thuisloze cliënten zich ook melden bij het daklozenloket. Om inwoners snelle en eenvoudige dienstverlening te kunnen bieden, werken de wijkteams in eerste instantie nog vanuit hun eigen expertise op het gebied van jeugdhulp (Jeugdteams), jeugdgezondheidszorg (JGZ-teams) of de Wmo (Wmo-wijkteams). De dienstverlening van de gemeente is erop gericht om zo vroeg mogelijk in het proces van zorg en/of ondersteuning een hoge kwaliteit van dienstverlening te leveren, zodat in die eerste fase een juiste inschatting van de hulpvraag en de persoonlijke situatie wordt gemaakt. Die snelheid is nodig om te voorkomen dat problemen in de tussentijd escaleren. Een groot deel van de hulpvragen beperkt zich echter niet tot één probleem. Daarom is het van belang dat er tijdens het contact met de inwoner altijd aandacht is voor zijn problematiek als geheel. Waar nodig betrekken de medewerkers de juiste, aanvullende expertise of dragen warm over.

Met het coalitieakkoord 2018-2022 'Den Haag, stad van kansen en ambities' bouwen we verder aan de integraliteit van dienstverlening. Daarbij is het uitgangspunt dat op basis van de persoonlijke situatie van de hulpvrager die expertise wordt ingezet die nodig is.

Wat betreft de toegang tot maatwerkvoorzieningen maakt de Wmo onderscheid tussen melding, onderzoek, verslag, aanvraag en beschikking. De scheiding van melding en aanvraag sluit aan op de bedoeling van de Wmo, waarbij altijd eerst wordt onderzocht in hoeverre de hulpvraag van de inwoner kan worden opgelost met een combinatie van eigen kracht, sociaal netwerk en het voorliggende veld. Alleen als dit geen oplossing vormt voor de hulpvraag van de inwoner, dan kan er aanvullend ondersteuning vanuit de MWA worden ingezet. De gemeente bepaalt of ondersteuning vanuit de MWA nodig is en bepaalt de zwaarte en de duur van de ondersteuning.

Stap	Beschrijving
Melding	Een inwoner met een hulpvraag kan een Wmo-melding doen. De melding kan vormvrij worden gedaan. Bijvoorbeeld telefonisch, digitaal of bij een fysiek loket. Een inwoner hoeft alleen aan te geven dat hij een ondersteuningsbehoefte heeft en hoeft niet vooraf aan te geven wát deze hulpvraag inhoudt. Er volgt altijd een gesprek op het signaal van een ondersteuningsbehoefte. Een inwoner kan daar eventueel een persoonlijk plan bij indienen. Ook kan een inwoner gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning uitgevoerd door verschillende organisaties zoals MEE (voor mensen met een licht verstandelijke beperking), Straatconsulaat (voor dak- en thuisloze mensen), Voorall (voor mensen met een lichamelijke beperking), Seniorencollectief (voor oudere mensen) en Kompas (voor mensen met psychische problemen). Een melding voor ondersteuning uit verschillende

	percelen van de MWA wordt integraal bekeken door de gemeente.
Stap	Beschrijving
Onderzoek	Op basis van een gesprek met de inwoner (en diens netwerk) brengt de gemeente de hulpvraag en de persoonlijke situatie in kaart. Daarbij komt tevens ter sprake wat de inwoner zelf kan, wat het sociaal netwerk kan betekenen en of het voorliggende veld een oplossing kan bieden. Dit resulteert in een passend advies, gericht op (een) duurzame oplossing(en). Wat de inwoner nodig heeft aan ondersteuning is leidend en niet het aanwezige aanbod: zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig, tijdelijk waar kan en langdurig waar moet. Het onderzoek wordt, op een aantal uitzonderingen na, uitgevoerd door een casemanager van het Wmo-wijkteam. Bij inwoners met een hulpvraag op het gebied van Bereikbaarheid en/of Wonen wordt het onderzoek uitgevoerd door een specialist van de gemeente. De weging of een jongere specialistische jeugdhulp of ondersteuning vanuit de MWA nodig heeft, gebeurt op basis van het afwegingskader 16-23.
Verslag	Op basis van de uitkomsten van het onderzoek stelt de gemeente een advies (Mijn Plan) op. Essentieel is dat het advies ook door de inwoner wordt gedragen. Om die reden heet dit Mijn Plan. Als de inwoner het toch niet eens is met het advies, dan kan de inwoner om een second opinion (mediation) vragen. Als de gemeente geen ondersteuning vanuit de MWA adviseert en de inwoner is het hier niet mee eens, dan kan de inwoner een aanvraag voor een MWA indienen. De gemeente stuurt de inwoner dan een beschikking met een afwijzing van de aanvraag, waar bezwaar en beroep op mogelijk is.
Aanvraag	Als de gemeente ondersteuning vanuit de MWA adviseert, dan kiest de inwoner een aanbieder uit het overzicht van gecontracteerde aanbieders. Indien nodig adviseert de gemeente de inwoner in het maken van deze keuze zodat de inzet van passende ondersteuning wordt geborgd. Vervolgens volgt er een driegesprek tussen inwoner, gemeente en aanbieder (of een tweegesprek tussen inwoner en aanbieder) om een ondersteuningsplan op te stellen. Specifiek voor perceel 1 geldt dat er ook activiteiten en frequenties in het ondersteuningsplan dienen te staan. Bij jongeren uit de jeugdhulp wordt voortgebouwd op het toekomstplan dat zij met de jeugdhulpaanbieder hebben gemaakt. Het ondersteuningsplan wordt door de inwoner en de aanbieder ondertekend. Het door de inwoner ondertekende Mijn Plan en het door de inwoner en de aanbieder ondertekende ondersteuningsplan vormen samen de aanvraag voor de ondersteuning vanuit de MWA.
Beschikking	De gemeente stuurt de inwoner een beschikking, waar bezwaar en beroep op mogelijk is. Het ondersteuningsplan is onderdeel van de beschikking. In de beschikking staat om welke mix van resultaatgebieden en intensiteiten het gaat, om welk perspectief het gaat, aan welke resultaten de aanbieder met de inwoner gaat werken en wat de termijn is van de indicatie.
Resultaatmeting	Na afloop van het ondersteuningstraject volgt een eindevaluatie tussen de inwoner en de aanbieder om met elkaar te bepalen of de gestelde resultaten zijn behaald. Hiervoor wordt de GAS-methodiek gebruikt. De aanbieder geeft de GAS-scores door aan de gemeente, met ingang van 2022 gebeurt dit via MijnDenHaag.nl. ³

³ het aanleveren van GAS-scores zal miv 1-1-2022 via MijnDenHaag.nl verlopen. Voor de e-herkenning is het noodzakelijk dat elke aanbieder over een MijnDenHaag-account beschikt die gekoppeld is aan het juiste KvK-nummer, namelijk het KvK-nummer dat matcht met de (voor MWA-gegunde) AGB-code (zie [Den Haag - Uw digitale bedrijfszaken regelen via eHerkenning](#)).

De werkwijze van de gemeente wordt de komende jaren in het kader van de vorming van de nieuwe uitvoeringsorganisatie: Jeugd en Maatschappelijke Ondersteuning (JMO) doorontwikkeld met als doel de inwoners van Den Haag geïntegreerde dienstverlening te bieden. Met geïntegreerd wordt bedoeld dat de dienstverlening een doorgaande lijn kent van 0 tot 100 jaar (en ouder) en een soepele overgang van jeugd naar Wmo voor 16-23 jarigen, waarbij binnen de nieuwe organisatie intensief en logisch met elkaar wordt samengewerkt vanuit de eigen expertise. De aanbieder wordt tijdig geïnformeerd over wijzigingen in de werkwijze van de gemeente. Ook landelijke ontwikkelingen kunnen hierop van invloed zijn.

11.1 Spoedprocedure

Indien de cliënt onmiddellijk ondersteuning nodig heeft in een niet voorzienbare situatie, dan kan de aanvraag voor de MWA in bepaalde gevallen via de spoedprocedure worden gedaan. Bijvoorbeeld indien de mantelzorger van de cliënt onmiddellijk ontlast dient te worden of plotseling uitvalt, kan de aanvraag voor Logeren via de spoedprocedure worden gedaan.

De gemeente maakt een besluit of het een spoedsituatie betreft en het mogelijk is om versneld ondersteuning in te zetten óf dat de noodzaak voor het doen van gedegen onderzoek voor passende ondersteuning voor de cliënt zwaarder weegt.

Op de website van de gemeente Den Haag <https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/wmo-melding-doen.htm> staan de actuele procedure en voorwaarden voor het doen van een spoedmelding.

11.2 Forfaitaire periode

Aanbieders die opvang bieden aan dak- en thuisloze cliënten, kunnen gebruik maken van de Forfaitaire periode. Met de inzet van de Forfaitaire periode wordt de aanbieder bij wie de cliënt in de opvang verblijft, in de gelegenheid gesteld om direct met de ondersteuning te starten. Het gaat hierbij om het opbouwen van een vertrouwensband, het in orde maken van de basisvoorwaarden voor stabilisatie, het in kaart brengen van de ondersteuningsbehoefte en het toeleiden naar passende ondersteuning, hulp en zorg. De Forfaitaire periode is maximaal drie maanden. Aan het einde van de Forfaitaire periode is inzichtelijk welke ondersteuning de cliënt nodig heeft en wordt de cliënt (indien nodig) verder ondersteund via een regulier MWA.

12. Regievoering en ketensamenwerking

Met name bij zeer kwetsbare inwoners die problemen hebben op verschillende leefgebieden en die zelf geen regie kunnen voeren, is het belangrijk dat de ondersteuning in samenhang wordt geboden en dat er iemand is die de regie voert over het ondersteuningstraject van de cliënt. De gemeente acht het daarom noodzakelijk dat de aanbieder intensief samenwerkt met andere partijen in het sociaal domein. De betrokkenheid van de cliënt, zijn sociale omgeving (en ervaringsdeskundigen) is daarbij van belang. Indien mogelijk voert de cliënt of iemand uit zijn sociale omgeving regie over het ondersteuningstraject. Als dit niet lukt, dan neemt de aanbieder van perceel 2 de regierol van de cliënt over (indien de cliënt ondersteuning op perceel 2 ontvangt). De cliënt is daarbij vooral geholpen met een professionele hulpverlener, betrokken bij de uitvoering in de dagelijkse praktijk, die overzicht houdt over het geheel. De betrokken partijen maken hier onderling afspraken over. De gemeente ziet erop toe dat de regierol goed is belegd.

Bij cliënten met ernstige psychische aandoeningen (EPA) is intensieve samenwerking met de behandelaar van de cliënt noodzakelijk. De begeleiding vanuit de MWA en de behandeling vanuit de Zvw moet afhankelijk van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt flexibel af- en opgeschaald kunnen worden. De begeleider heeft op dit punt een signalerende rol richting de behandelaar. Begeleiding en behandeling wordt in samenhang geboden. In de toekomst zal dit steeds meer in de thuissituatie (beschermd thuis) worden georganiseerd. Hiervoor is intensieve samenwerking met de GGZ-teams in de wijken noodzakelijk.

Het versterken van de eigen kracht van de cliënt en van het zorgend en probleemoplossend vermogen van zijn sociale omgeving is de essentie van de opdracht van de aanbieder. Dit betekent dat de aanbieder niet alleen actief aan de slag gaat met de cliënt, maar ook met de mensen in de omgeving van de cliënt. De aanbieder weet hoe hij de cliënt en zijn sociale omgeving eigenaar moet houden van hun eigen vragen, wensen en oplossingen en weet hoe hij daarop aan moet sluiten met voor hen passend maatwerk. De gemeente stuurt met KPI's op resultaten van aanbieders, afschaling naar lichtere vormen van ondersteuning en duurzame uitstroom, als dat mogelijk is bij de cliënt.

De gemeente heeft op grond van de Wmo een zorgplicht voor alle inwoners met een beperking in de zelfredzaamheid en participatie. De gemeente ziet het als een gedeelde verantwoordelijkheid van gemeente en aanbieders om een sluitende keten te vormen en niemand tussen wal en schip te laten vallen. Het belang van de cliënt staat centraal, en niet zozeer het eigen systeem of interne processen van de aanbieder (of gemeente). Aanbieders van woonvoorzieningen dienen in het belang van hun cliënten te zorgen voor een veilige en stabiele woonsituatie. De gemeente stuurt met KPI's op het voorkomen van uitplaatsingen van cliënten bij de aanbieder.

13. Zwaarte en duur van de ondersteuning

De gemeente wil er vanuit het oogpunt van passende ondersteuning en kostenbeheersing van verzekerd zijn dat de ondersteuning zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig ingezet wordt, tijdelijk waar kan en langdurig waar moet. Inwoners krijgen meer dan nu te maken met ondersteuning van kortere duur, waarbij de ondersteuning meer dan nu gericht is op het aanleren van vaardigheden en zelfhulp. De aanbieder wil er daarentegen van verzekerd zijn dat de ondersteuning opgeschaald kan worden als de ondersteuningsbehoefte van de cliënt de toegekende intensiteit voor langere tijd overstijgt. Om dit in de praktijk te brengen, zijn er heldere afspraken nodig.

13.1 Afschaling en duurzame uitstroom

Eén van de uitgangspunten voor de inkoop zoals beschreven in dit handboek is kostenbeheersing en sturing op resultaten van aanbieders. De aanbieder dient de ondersteuning zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig in te zetten, tijdelijk waar kan en langdurig waar moet. Afschaling naar het voorliggende veld en duurzame uitstroom vormen daarbij het uitgangspunt. Dit is ook in het belang van de zelfredzaamheid van de cliënt. Opschaling of vervolgondersteuning is alleen mogelijk in bijzondere situaties zoals een grillig verloop van het ondersteuningstraject of een chronische aard van de beperkingen van de cliënt. Dit kan nodig zijn om de stabiliteit van de cliënt te borgen.

Met het onderbrengen van beschermd wonen in de MWA 2020 verwacht de gemeente dat af- en opschaling vaker zal voorkomen. Het ondersteuningstraject van deze cliënten kent immers vaker een grillig verloop. Dit maakt het noodzakelijk om de ondersteuning afhankelijk van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt flexibel in te kunnen zetten. De MWA geeft hier ruimte voor. Het resultaat van de ondersteuning is leidend. De aanbieder en cliënt bepalen de invulling van de ondersteuning om tot de resultaten te komen binnen de resultaatgebieden en bijbehorende intensiteiten. De aanbieder heeft de vrijheid om per maand minder of meer ondersteuning in te zetten zonder dat dit direct consequenties heeft voor de hoogte van de arrangementsprijs die de aanbieder per maand uitbetaald krijgt. Als de ondersteuningsbehoefte voor langere tijd afwijkt van de toegekende intensiteit, dan dient de ondersteuning in overleg met de gemeente af- of opgeschaald worden.

13.2 Opschaling van de ondersteuning

Binnen de termijn van de indicatie dient de aanbieder zelf actief met de cliënt toe te werken naar afschaling naar het voorliggende veld en duurzame uitstroom als dat mogelijk is bij de cliënt. De gemeente stuurt hierop met behulp van KPI's en bij achterblijvende prestaties met behulp van de escalatieladder. In bijzondere situaties is het mogelijk om de ondersteuning op te schalen als de ondersteuningsbehoefte van de cliënt binnen de termijn van de indicatie voor langere tijd afwijkt van de toegekende intensiteit. Als de afwijkende ondersteuningsbehoefte ook na drie maanden blijft bestaan, dan kan de cliënt om opschaling vragen (indien nodig ondersteunt de aanbieder de cliënt hierin). De gemeente kijkt daarbij eerst of het eigen netwerk van de cliënt en het voorliggende veld voldoende is verkend. Als de opschaling van de ondersteuning wordt toegekend, dan gaat de aangepaste beschikking in op de eerste dag van de volgende maand dus maximaal vier maanden na de constatering dat er voor langere tijd sprake is van een verhoogde ondersteuningsbehoefte.

Let op: bij life-events kan opschalen en afschalen voor kwetsbare groepen afwijken. In overleg met de casemanager kan een zwaardere intensiteit voor een korte periode benodigd zijn of wanneer de situatie van de cliënt er om vraagt is het mogelijk om de indicatie eerder op te schalen. Denk hierbij aan het onverwachts uitvallen van een mantelzorger of het overlijden van een dierbare bij kwetsbare inwoners. De cliënt moet zelf met deze wens bij de casemanager aangeven dat er opschaling nodig is, eventueel ondersteund door de zorgaanbieder. Opschaling kan echter nooit met terugwerkende kracht.

Het verzoek tot opschaling kan bij de betrokken casemanager of specialist van de gemeente worden aangevraagd. Deze medewerker heeft over het algemeen een nauwe betrokkenheid bij het ondersteuningstraject van de cliënt. De casemanagers en specialisten hebben een signalerende rol richting contract- en relatiemanagement als de ondersteuning relatief vaak wordt opgeschaald.

13.3 Afschaling bij Wonen

Bij het resultaatgebied Wonen heeft afschaling een andere betekenis. Afschaling bij de intensiteiten Wonen plus en Wonen intensief betekent voor de cliënt immers (meestal) een verhuizing. In het advies van de specialist Wonen staat het perspectief waarbinnen de gemeente verwacht dat de cliënt kan doorstromen naar een lichtere voorziening/zelfstandige woning. Ook in tussentijdse herbeoordelingen wordt besproken of de huidige locatie nog passend is voor de cliënt, of dat de cliënt al (bijna) toe is aan de volgende stap. De zorgaanbieder zal dit ook terug zien in de hoogte en de resultaten van het Maatwerkarrangement. De ondersteuning op de resultaatgebieden voor persoonlijke begeleiding wordt in lijn met de actuele ondersteuningsbehoefte van de cliënt afgeschaald. Als de cliënt al wel zelfredzaam genoeg is om duurzaam uit te kunnen stromen, maar er nog geen passende vervolgplek (Wonen plus of zelfstandig wonen) beschikbaar is, dan kan het resultaatgebied Wonen nog kortdurend worden verlengd, maar de ondersteuning op de andere resultaatgebieden wordt in dat geval verder afgeschaald. Op het moment dat de cliënt verhuist naar een lichtere vorm van wonen (Wonen plus of zelfstandig wonen), dan moet er altijd een melding worden gedaan bij de gemeente voor een herbeoordeling. Er wordt dan een passend advies afgegeven voor de nieuwe situatie van de cliënt.

13.4 Opschaling bij Waakvlam

Na afloop van het ondersteuningstraject kan er een Waakvlam ingezet worden om de cliënt stabiel te houden en daarmee te voorkomen dat de cliënt terugvalt en opnieuw ondersteuning nodig heeft. Als de cliënt tijdelijk een wat grotere ondersteuningsbehoefte heeft, dan dient de aanbieder dit vanuit de Waakvlam te bieden. Als de ondersteuningsbehoefte voor langere tijd groter is, dan kan er in bijzondere situaties een nieuw ondersteuningstraject worden gestart. De afspraak is dat de ondersteuning opgeschaald kan worden als de ondersteuningsbehoefte van de cliënt de Waakvlam langer dan drie maanden overstijgt. De gemeente kijkt daarbij eerst of het eigen netwerk van de cliënt en het voorliggende veld voldoende is verkend. Als de opschaling van de ondersteuning wordt toegekend, dan gaat de aangepaste beschikking in op de eerste dag van de volgende maand dus maximaal vier maanden na de constatering dat er voor langere tijd sprake is van een verhoogde ondersteuningsbehoefte.

14. Sturing en monitoring

Gedurende de looptijd van de overeenkomst stuurt en monitort de gemeente op een aantal vastgestelde kritieke prestatie indicatoren (KPI's). De gemeente maakt daarbij onderscheid tussen sturing op strategisch niveau, sturing op tactisch niveau en sturing op operationeel niveau.

14.1 Sturing op strategisch niveau

Op strategisch niveau (het stelsel) stuurt beleid op de realisatie van de transformatieopgave van de Wmo 2015, waarbij de substitutie van zware vormen van ondersteuning vanuit de MWA naar lichtere vormen van ondersteuning vanuit het voorliggende veld centraal zal staan. Tevens wordt ingezet op doorgaande lijnen van ondersteuning voor cliënten beschermd wonen en jongeren in de overgang van jeugd naar volwassenheid. De gemeente zet de komende jaren in op een intensieve dialoog met aanbieders en partijen uit het voorliggende veld met het doel om gezamenlijk invulling te geven aan de beoogde transformatie.

Strategische KPI's → niveau stelsel → sturing is belegd bij beleid		
1.	Beschermd thuis	<i>Het aantal cliënten dat beschermd in een instelling woont, neemt in de jaren 2020 t/m 2025 af als gevolg van de vermaatschappelijking van beschermd wonen.</i> De verwachting is dat het aantal plekken beschermd wonen in de jaren 2020 t/m 2025 afneemt. De instroom in beschermd wonen vertraagt (cliënten stromen op een later moment in) en de uitstroom uit beschermd wonen versnelt. Het aantal cliënten met alleen het resultaatgebied Bereik- & beschikbaarheid neemt toe ten opzichte van het aantal cliënten met de resultaatgebieden Bereik- & beschikbaarheid en Wonen.
2.	Haags ontmoeten	<i>Het aantal ouderen dat van dagbesteding gebruik maakt, neemt in de jaren 2020 t/m 2025 af als gevolg van de inzet van Haags ontmoeten.</i> Er wordt aan gewerkt om van Haags ontmoeten een volwaardige voorliggende voorziening te maken. De verwachting is dat hierdoor de instroom in dagbesteding voor de doelgroep ouderen afneemt of in elk geval vertraagt (ouderen stromen op een later moment in).
3.	Doorgaande lijnen	<i>Het aantal jongeren dat een doorgaande lijn van ondersteuning ervaart in de overgang van jeugd naar volwassenheid neemt toe.</i> Door middel van een cliëntervaringsonderzoek wordt periodiek aan jongeren uit de residentiële jeugdhulp en jongeren met het resultaatgebied Wonen gevraagd hoe zij de overgang van jeugd naar volwassenheid hebben ervaren.

14.2 Sturing op tactisch niveau

Op tactisch niveau (de aanbieder) stuurt contract- en relatiemanagement op de prestaties van de aanbieders met betrekking tot behaalde resultaten, afschaling en duurzame uitstroom met het oog op de verbetering van de kwaliteit van de ondersteuning en de financiële houdbaarheid van het stelsel. In één op één gesprekken tussen contract- en relatiemanagement en de aanbieder worden de prestaties van de aanbieder besproken. Zo nodig wordt gebruik gemaakt van de escalatieladder.

Tactische KPI's → niveau aanbieder → sturing is belegd bij contract- en relatiemanagement		
4.	Behaalde resultaten	<i>Het percentage van de resultaten van cliënten per aanbieder wat behaald (score 2) of meer dan behaald (score 3) is binnen de termijn van de indicatie.</i> Hiervoor wordt de GAS-methodiek gebruikt: -1 achteruitgang t.o.v. start specifiek voor dit resultaat, 0 resultaat is niet behaald, 1 resultaat is deels behaald, 2 resultaat is volledig behaald en 3 resultaat is meer dan behaald. Het percentage waaraan de aanbieder moet voldoen, wordt gebaseerd op het benchmarkgemiddelde tussen aanbieders per perceel op basis van relevante doelgroepen.
5.	Afschaling	<i>Het percentage van de cliënten bij wie de ondersteuning binnen de termijn van de indicatie wordt afgeschaald naar een MWA met een lagere waarde.</i> De termijn van de indicatie ligt altijd binnen de bandbreedte van het perspectief dat de cliënt aan de voorkant meekrijgt van de gemeente. Het uitgangspunt is dat de aanbieder de ondersteuning binnen de termijn van de indicatie afschaalt naar een MWA met een lagere waarde als dat mogelijk is bij de cliënt. De gemeente maakt gebruik van cohorten en bekijkt een groep cliënten bij een aanbieder op een x aantal momenten. De cijfers worden gecorrigeerd op overgestapte, verhuisde en overleden cliënten. Het percentage waaraan de aanbieder moet voldoen, wordt gebaseerd op het benchmarkgemiddelde tussen aanbieders per perceel op basis van relevante doelgroepen.
6.	Duurzame uitstroom	<i>Het percentage van de cliënten dat binnen de termijn van de indicatie duurzaam uitstroomt uit de MWA.</i> De termijn van de indicatie ligt altijd binnen de bandbreedte van het perspectief dat de cliënt aan de voorkant meekrijgt van de gemeente. Het uitgangspunt is dat de aanbieder de cliënt binnen de termijn van de indicatie duurzaam uit laat stromen uit de MWA als dat mogelijk is bij de cliënt. Onder duurzaam wordt verstaan dat de cliënt ook na 6 maanden geen MWA meer nodig heeft. De gemeente maakt gebruik van cohorten en bekijkt een groep cliënten bij een aanbieder op een x aantal momenten. De cijfers worden gecorrigeerd op overgestapte, verhuisde en overleden cliënten en cliënten die doorstromen naar een ander wettelijk kader. Het percentage waaraan de aanbieder moet voldoen, wordt gebaseerd op het benchmarkgemiddelde tussen aanbieders per perceel op basis van relevante doelgroepen.
7.	Uitplaatsing	<i>Het aantal cliënten dat uitgeplaatst wordt, neemt af.</i> Deze KPI is alleen van toepassing op cliënten met het resultaatgebied Wonen. De aanbieder is bij deze cliënten verantwoordelijk voor een veilige en stabiele woonsituatie. Het is algemeen bekend dat het steeds doorplaatsen van cliënten van de ene naar de andere instelling schadelijk is (net als bij de residentiële jeugdhulp). De gemeente wil daarom voorkomen dat cliënten worden uitgeplaatst.
8.	Cliëntervaring	<i>De mate waarin cliënten tevreden zijn over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin cliënten effecten ervaren in het eigen welbevinden: eigen kracht, zelfredzaamheid en participatie.</i> Deze informatie wordt opgehaald door cliënten te vragen naar hun ervaring met de ondersteuning in het kader van het cliëntervaringsonderzoek dat door de gemeente wordt uitgevoerd. Ter verrijking en controle op deze informatie kan daarnaast worden geput uit: onderzoeken van aanbieders, onderzoek uitgevoerd door

		de gemeente, klachten en signalen vanuit de uitvoeringsorganisatie. De gemeente monitort de uitkomsten, zet deze waar mogelijk af tegen een benchmarkgemiddelde en gaat over de uitkomsten in gesprek met de aanbieder. Als dit bij elkaar leidt tot voldoende aanleiding, dan is de gemeente gerechtigd om nader onderzoek te (laten) doen.
--	--	--

14.3 Sturing op operationeel niveau

Op operationeel niveau (de cliënt) stuurt de uitvoering op de doorlooptijden van de verschillende stappen in het toegangsproces in het kader van de wettelijke termijnen en de efficiency van de dienstverlening aan de cliënt. In de uitvoering heeft de betrokken casemanager/specialist contact met de aanbieder over de levering van de ondersteuning aan de cliënt.

Operationele KPI's → niveau cliënt → sturing is belegd bij de uitvoering		
9.	Ondersteuningsplan binnen 10 werkdagen na advies ingediend	<i>Het percentage van de gevallen, waarbij er maximaal 10 werkdagen zitten tussen datum advies en datum aanleveren ondersteuningsplan door de aanbieder bij de gemeente. Het percentage waaraan de aanbieder moet voldoen, wordt gebaseerd op het benchmarkgemiddelde per perceel.</i>
10.	Start ondersteuning binnen 10 werkdagen	<i>In 95% van de gevallen start de aanbieder de ondersteuning binnen 10 werkdagen vanaf de datum die genoemd staat in het iWmo301-bericht. Bij Wonen plus en Wonen intensief geldt de start van de overbruggingszorg als start van de ondersteuning.</i>
11.	Snelheid van declareren	<i>De aanbieder declareert 95% van de geleverde ondersteuning binnen 30 dagen na afloop van de maand, waarin de ondersteuning is geleverd.</i>
12.	GAS-scores gevuld	<i>De aanbieder heeft 95% van alle GAS-scores gevuld binnen 1 maand na afloop van de beschikkingen.</i>

Voor het operationaliseren van de KPI's wordt gebruik gemaakt van informatie en onderzoeken zoals het cliëntervaringsonderzoek, dossieronderzoek of nader onderzoek door eigen medewerkers van de gemeente of onpartijdige derden, schriftelijk, telefonisch of bij de cliënt thuis. Aan de aanbieder wordt alleen informatie gevraagd die daadwerkelijk wordt gebruikt. Als deze informatie uit andere bronnen verkregen kan worden, dan wordt deze informatie niet aan de aanbieder gevraagd. De Aanbieder werkt mee aan periodieke kwaliteitsmetingen van de gemeente en informeert, indien nodig, de cliënt over de gang van zaken bij een kwaliteitsmeting. De gemeente kan de uitkomsten van door haar geïnitieerde, gevalideerde en onafhankelijk uitgevoerde onderzoeken naar cliëntervaringen publiceren.

Bij alle KPI's is de gemeente gerechtigd maatregelen te nemen bij aanbieders die niet aan de in de KPI opgenomen absolute norm of op de benchmark gebaseerde norm voldoen en daarvoor onvoldoende verklaringen kunnen aandragen die buiten de beïnvloedingsfeer van de aanbieder liggen. De gemeente legt maatregelen conform de escalatieladder op voor zover de score van een aanbieder in aanmerkelijke mate onder de gestelde norm blijft. Wat als aanmerkelijke afwijking geldt, is ter discretionaire beoordeling aan de gemeente en kan tussen KPI's verschillen. Bij deze discretionaire beoordeling neemt de gemeente de beginselen van redelijkheid en billijkheid in acht.

15. Samenhangend toezicht en handhaving

Op grond van de Wmo heeft de gemeente de opdracht om de kwaliteit, continuïteit en rechtmatigheid van de maatschappelijke ondersteuning te borgen. De Wmo stelt dat de gemeente het toezicht op zowel de kwaliteit als de rechtmatigheid zelf dient in te richten en dient af te stemmen op de lokale situatie. De gemeente gaat ervan uit dat aanbieders in de eerste plaats zelf verantwoordelijk zijn voor de kwaliteit, continuïteit en rechtmatigheid van de declaraties en geleverde dienstverlening binnen hun organisatie. De gemeente geeft de aanbieder vertrouwen en ruimte bij de invulling van de ondersteuning omdat de gemeente ervan uitgaat dat de aanbieder de deskundige bij uitstek is op zijn werkterrein.

De gemeente stuurt op samenhangend toezicht en handhaving binnen het sociaal domein. Doelen zijn het borgen en bewaken van:

- De kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening van aanbieders en het beschermen van het publieke belang. Concreet betekent dit het identificeren van afwijkingen/incidenten en het stimuleren van aanbieders om verbeteringen door te voeren.
- De doeltreffendheid en doelmatigheid van de dienstverlening van aanbieders. Concreet betekent dit het beoordelen of de prestaties van de aanbieder volgens de contractuele bepalingen zijn, het beoordelen of de prestaties van de aanbieder niet ongunstig afsteken tegen de prestaties van andere aanbieders en het stimuleren van verbetering van prestaties.
- De rechtmatige besteding van publieke middelen.

15.1 Onafhankelijk toezicht Wmo

De gemeente heeft het onafhankelijk kwaliteitstoezicht Wmo, waaronder de MWA, belegd bij GGD Haaglanden. Het onafhankelijk rechtmatigheidstoezicht op de Wmo ligt bij de Inspecteur Subsidies van de gemeente op zowel publiek- als privaatrechtelijk terrein. Aanbieders die zich aanmelden voor de optie Jeugdigen, vallen voor dat onderdeel onder het toezicht van de landelijke Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

15.2 Contract- en relatiemanagement

Het team contract- en relatiemanagement van de gemeente zorgt voor monitoring, analyse, contracttoetsing en stimulering van verbeteringen bij zowel de gemeente als de aanbieders en de interactie tussen de gemeente en de aanbieders. Contract- en relatiemanagement onderhoudt contacten met de aanbieders, ziet toe op de kwaliteit, doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid en treedt indien nodig handhavend en sanctionerend op. Het team voert kwartaalgesprekken met de aanbieders over het nakomen van de afspraken uit de overeenkomst en de resultaten op de verschillende KPI's. Indien hier aanleiding toe is, dan is de frequentie van gesprekken lager of hoger. De uitkomsten van het contact worden door de contractmanager vastgelegd in een gespreksverslag met verbeter- en ontwikkelpunten en consequenties. Het team kan voor materiële en detailcontrole op de kwaliteit, doelmatigheid en rechtmatigheid het team Toegang en Regie (T&R team) of het team Misbruik en Oneigenlijk gebruik inschakelen ofwel de onafhankelijke toezichthouders raadplegen of door de gemeente aangewezen andere deskundigen.

Van belang is het verkrijgen van relevante informatie. Dit loopt via verschillende kanalen zoals KPI-metingen en gesprekken, cliëntervaringsonderzoek, dossieronderzoek, financieel-administratief onderzoek, overig nader onderzoek door eigen medewerkers van de gemeente of onpartijdige derden (schriftelijk, telefonisch of bij de cliënt thuis) of nader onderzoek door de toezichthouders Wmo van de gemeente. De aanbieder dient medewerking te verlenen aan door of namens de gemeente uit te voeren onderzoeken.

15.3 Escalatieladder

Met betrekking tot de sturing op en beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in de aanbieder enerzijds en de controle voor en door de gemeente anderzijds. In voorkomende gevallen kan het echter zo zijn dat de resultaten van rapportages, analyses, gesprekken en het geven (en opvolgen) van een aanwijzing geen vertrouwen meer geeft in een gedragsverandering en de gemeente en de aanbieder er gezamenlijk niet meer uitkomen. Wanneer dit het geval is, kan worden overgegaan tot het opleggen van maatregelen zoals onder meer beschreven in onderstaande escalatieladder. De escalatieladder kan in werking treden op grond van bevindingen van contract- en relatiemanagement, al dan niet na overdracht van openstaande verbeterpunten die zijn geconstateerd door de toezichthouders Wmo (rechtmatigheid of kwaliteit).

Bij het niet of niet voldoende nakomen van de bepalingen uit de overeenkomst en/of de eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen en/of bij het niet voldoen aan de in de KPI's opgenomen absolute norm of op de benchmark gebaseerde norm, kan de gemeente onderstaande escalatieladder toepassen. Deze escalatieladder kan situationeel worden toegepast zonder dat deze persé in de beschreven volgorde moet worden doorlopen.

Stappen		Toelichting
1.	Analyse van gegevens	In het kader van de nakoming van de overeenkomst, de eisen uit het Programma van Eisen en het stimuleren van verbetering, verzamelt de gemeente gegevens van en rapportages over de dienstverlening van de aanbieder. De gegevens kunnen vergeleken worden met beschikbare benchmarkgegevens, historische gegevens, gegevens van andere aanbieders, ontvangen signalen en de kennis en informatie binnen de gemeente.
2.	Gesprek en verbeterplan	Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen de gemeente (contract- en relatiemanagement) en de aanbieder, spreekt de gemeente de aanbieder aan over het niet nakomen van de contractuele bepalingen door de aanbieder, afwijkende prestaties of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, doelmatigheid of rechtmatigheid, bijvoorbeeld op basis van onderzoek door de toezichthouders Wmo of andere deskundigen. De gemeente kan de aanbieder hiervoor om een nadere toelichting en om informatie vragen en afhankelijk van het onderwerp om een verbeterplan vragen. De gemeente toetst of de toelichting van de aanbieder voldoende verklaring en rechtvaardiging biedt voor het niet nakomen van de contractuele bepalingen of het afwijkende beeld. Als dat niet het geval is, dan kan de gemeente de (frequentie van) controle uitbreiden (en mogelijk ook materiële en detailcontrole door toezichthouders uit laten voeren). Het gesprek dat de gemeente hier met de aanbieder over voert, vindt bij escalatie plaats op management- en/of directieniveau.
3.	Ingebrekestelling	De gemeente geeft een schriftelijke waarschuwing met bijbehorende aanwijzingen of stuurt een ingebrekestelling met een redelijke termijn om de geconstateerde gebreken op basis van een verbeterplan te verhelpen.
4.	Verzuim	Als de aanwijzingen bij stap 3 niet of niet afdoende zijn opgevolgd of tot onvoldoende resultaten hebben geleid binnen de gestelde termijn, dan treedt het verzuim in en is de gemeente bevoegd om maatregelen te treffen. De gemeente dient de aanbieder hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen bij stap 5 laten onverlet alle verdere rechten die de gemeente als opdrachtgever heeft bij het niet

		of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de overeenkomst.
5a	Maatregel: cliëntenstop en/of overdracht van cliënten	De gemeente kan als maatregel opleggen: een (tijdelijke) cliëntenstop en/of een verplichte overdracht van (een deel van) de cliënten aan een andere gecontracteerde aanbieder voor in elk geval de volgende onderwerpen: achterblijvende prestaties, bedrijfsvoering niet op orde, calamiteiten en gebleken misbruik en/of oneigenlijk gebruik, aanwezige wachtlijsten of lange wachttijden en weigeren van ondersteuning.
5b	Maatregel: terugvordering	De gemeente kan als maatregel opleggen: een terugvordering of verrekening met toekomstige declaraties van de aanbieder (inclusief de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen) voor in elk geval de volgende onderwerpen: onrechtmatig declaratiegedrag en niet of ontoereikende geleverde ondersteuning.
5c	Maatregel: boete	De gemeente kan als maatregel opleggen: een boete zoals opgenomen in de overeenkomst.
5d	Maatregel: beëindiging of ontbinding	De gemeente kan als maatregel opleggen: een beëindiging of ontbinding van de overeenkomst met inachtneming van de juridische de overtreding daar aanleiding toe geeft en/of indien de aanbieder in gebreke blijft na inzet van maatregelen 5a t/m 5c ten aanzien van de uitvoeringseisen

Het invoeren van de escalatieladder is ter beoordeling aan de gemeente. De gevolgen van de niet-nakoming door de aanbieder worden door de gemeente bepaald. Afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het geval kunnen gevolgen en acties worden gecombineerd. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met: de omvang van de fout of afwijking, normatieve bekendheid met zorg- en declaratievoorschriften, eventuele eerdere fouten of waarschuwingen, opstelling van de aanbieder (onder andere bereidheid tot medewerking onderzoek), zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen, zorgvuldige procedure (onder andere tijdige communicatie en adequate motivering door de gemeente), belangen van cliënten, het gevolg staat in verhouding tot de geconstateerde tekortkoming en redelijkheid en billijkheid.

16. Tarieven MWA

De tarieven van de MWA zijn gebaseerd op reële kostprijzen en daarmee in lijn met de AMvB reële prijs Wmo 2015. De kostprijzen zijn opgebouwd uit (1) de integrale kostprijs per fte primair proces per uur en (2) de functiemix en ureninzet per resultaatgebied en intensiteit. Het eerste onderdeel bestaat uit een berekening van kosten voor personeel en overhead en overige kosten en het tweede onderdeel bestaat uit een inschatting van functiemix, ureninzet en, indien van toepassing, groepsgrootte. Voor het tweede onderdeel is onder meer een uitvraag bij aanbieders gedaan. Wat betreft de normatieve cijfers over accommodatiekosten (resultaatgebied Wonen) is gebruik gemaakt van de Normatieve Huisvestingscomponent (NHC) en de Normatieve Inventariscomponent (NIC) zoals berekend door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA).

16.1 Tarieven MWA

Elke intensiteit binnen een resultaatgebied van de MWA heeft een ander tarief. Ook de tarieven van de afzonderlijke resultaatgebieden verschillen van elkaar. De tarieven rekenen op basis van de door de gemeente toegekende mix van resultaatgebieden en intensiteiten door tot één tarief per cliënt per maand: de zogenoemde arrangementsprijs.

MWA 2020	Resultaatgebieden	DB Start	Basis	Plus	Intensief
23 jaar en ouder	Voeren van een huishouden		333,71	441,26	699,93
	Sociaal & persoonlijk functioneren		365,59	818,13	1.374,90
	Zelfzorg & gezondheid		200,38	422,65	706,04
	Dagbesteding	243,86	489,38	734,88	1.409,96
	Financiën		262,63	524,92	876,62
	Bereik- & beschikbaarheid		-	339,73	636,40
	Wonen		334,87	434,05	2424,17

De gemeente zal zeer terughoudend zijn om beschikkingen af te geven, waarbij een cliënt voor een combinatie van de resultaatgebieden Sociaal & persoonlijk functioneren en/of Zelfzorg & gezondheid en/of Financiën meerdere keren de intensiteit plus of intensief ontvangt. De factoren belastbaarheid van de cliënt en de mate waarin het realistisch is om gelijktijdig op meer gebieden resultaten te behalen (in plaats van volgtijdelijk) spelen daarbij een rol.

Voor jongeren van 16 tot 23 jaar geldt een andere set tarieven, omdat de functiemix bij aanbieders die jongeren ondersteunen, afwijkt ten opzichte van de functiemix bij aanbieders die volwassenen ondersteunen. Zodra de jongere 23 jaar wordt, zijn de tarieven voor 23 jaar en ouder van toepassing. Verder zijn in het tarief voor 16/17 jarigen die in Wonen basis of plus zitten de huisvestings- en hotelmatige kosten toegevoegd, omdat het verblijf in de Jeugdwet ook volledig door de gemeente wordt gefinancierd. 16/17 jarigen hoeven geen huur te betalen.

MWA 2020	Resultaatgebieden	DB Start	Basis	Plus	Intensief
16 tot 23 jaar	Voeren van een huishouden		-	-	-
	Sociaal & persoonlijk functioneren		461,38	959,66	1.490,33
	Zelfzorg & gezondheid		254,86	513,23	777,57
	Dagbesteding	275,29	552,55	829,79	1.502,12
	Financiën		327,55	609,75	937,61
	Bereik- & beschikbaarheid		-	345,15	646,56
	Wonen		350,04	452,42	2484,01
	Wonen (16/17 jarigen)		1556,71	1659,09	2484,01

De Forfaitaire periode kan aan het begin van het ondersteuningstraject voor maximaal drie maanden ingezet worden en niet gestapeld worden met andere tarieven.

Forfaitaire periode	1.327,83	Per maand
---------------------	----------	-----------

De Waakvlam kan aan het eind van het ondersteuningstraject (of jeugdhulp) tijdelijk of langdurig ingezet worden en niet gestapeld worden met andere tarieven.

Waakvlam	56,00	Per maand
----------	-------	-----------

Kindzorg is geen onderdeel van de intensiteiten van het resultaatgebied voeren van het huishouden, maar wordt per uur gedeclareerd. Het proces voor Kindzorg verloopt als volgt:

- De gemeente schetst de cliënt-/gezinssituatie, waarin de casemanager vaststelt hoeveel uur ondersteuning er nodig is per maand. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de richtlijnen in het CIZ-protocol.
- De zorgaanbieder declareert achteraf maandelijks de daadwerkelijk geleverde zorg. De declaratie mag niet het aantal geïndiceerde uren per maand overschrijden.
- De aanbieder start na akkoord (telefonisch of schriftelijk) van de casemanager direct met het leveren van de zorg.

Kindzorg wordt voor maximaal 3 maanden afgegeven om (pleeg- of groot-)ouders tijdelijk te ontlasten wanneer zij echt niet in staat zijn om zelf voor de kinderen te zorgen. In deze periode worden ouders geacht op zoek te gaan naar een duurzame oplossing. Bij hoge uitzondering kan deze periode verlengd worden met 3 maanden.

Kindzorg	33,55	Per uur
----------	-------	---------

Het tarief voor Logeren bestaat uit de volgende componenten:

- Verblijf, waaronder huishoudelijke hulp, keukenpersoneel, facilitaire dienst, dagelijkse welzijnsactiviteiten, maaltijden, gebouwen en inventaris.
- 24 uren beschikbaarheid (alarmering).
- Beperkte ondersteuning.

Logeren	92,25	Per dag
---------	-------	---------

De tarieven kunnen met ingang van 1 januari 2022 worden gewijzigd op basis van een indexcijfer dat is gebaseerd op de gewogen gemiddelde wijziging van de lonen in de betreffende cao's tot een maximum van het voor dat jaar geldende gemeentelijke accres. Bij het resultaatgebied Wonen wordt hierbij rekening gehouden met een vastgoedcomponent. Betaling van de MWA geschiedt volgens het Administratieprotocol.

Het is de aanbieder niet toegestaan om andere kosten bij de gemeente in rekening te brengen of om op welke manier dan ook kosten bij de cliënt in rekening te brengen. Het is de aanbieder ook niet toegestaan om de cliënt geld te geven voor de deelname aan de ondersteuning van de aanbieder. In het Programma van Eisen is een aantal uitzonderingen op deze algemene uitgangspunten opgenomen. Indien de aanbieder van de algemene uitgangspunten wenst af te wijken, dan dient hij hier eerst met de gemeente over in overleg te treden. Het is uiteindelijk aan de gemeente om te bepalen of de aangedragen onderbouwing van de aanbieder voldoende aanleiding biedt om van de algemene uitgangspunten af te wijken.

17. Eigen bijdrageregeling

Op de meeste resultaatgebieden van de MWA is geen eigen bijdrageregeling van toepassing. Alleen voor het resultaatgebied Voeren van een huishouden inclusief de optie Kindzorg en de intensiteit Wonen intensief geldt een eigen bijdrage. Bij het resultaatgebied Voeren van een huishouden gaat het om het abonnementstarief Wmo en bij de intensiteit Wonen intensief gaat het om een eigen bijdrage volgens de Wlz-regeling. Op de Forfaitaire periode, Waakvlam en Logeren is geen eigen bijdrage van toepassing. 16/17 jarigen betalen geen eigen bijdrage omdat zij binnen de Jeugdwet ook geen eigen bijdrage betalen.

MWA 2020	Resultaatgebieden	Basis	Plus	Intensief
18 jaar en ouder	Voeren van een huishouden	19,00	19,00	19,00
	Sociaal & persoonlijk functioneren	-	-	-
	Zelfzorg & gezondheid	-	-	-
	Dagbesteding	-	-	-
	Financiën	-	-	-
	Bereik- & beschikbaarheid	-	-	-
	Wonen	-	-	Wlz

17.1 Abonnementstarief Wmo

Voor het resultaatgebied Voeren van een huishouden inclusief de optie Kindzorg geldt het abonnementstarief Wmo. De cliënten die ondersteuning uit dit resultaatgebied ontvangen, betalen een abonnementstarief van € 19,00 per maand. De gemeente geeft aan het CAK door welke cliënten een abonnementstarief Wmo dienen te betalen.

17.2 Eigen bijdrage Wlz-regeling

Voor de intensiteit Wonen intensief geldt de eigen bijdrage volgens de Wlz-regeling. Deze cliënten betalen, in tegenstelling tot cliënten die de intensiteit Wonen plus hebben, geen huur, maar een eigen bijdrage per maand. De hoogte van de eigen bijdrage wordt door het CAK berekend en is onder meer afhankelijk van het inkomen en vermogen van de cliënt. De gemeente geeft aan het CAK door welke cliënten een eigen bijdrage volgens de Wlz-regeling dienen te betalen.

Voor de intensiteit Wonen plus geldt dat cliënten zelf de huur dienen te betalen. De huur kan direct aan de corporatie worden betaald of indirect via de aanbieder die de huur aan de corporatie betaalt.

Jongeren van 16/17 jaar betalen geen huur en ook geen eigen bijdrage omdat zij dit in de Jeugdwet ook niet hoeven te betalen. Voor 16/17 jarigen die in Wonen plus zitten, is het tarief voor Wonen intensief van toepassing. De aanbieder dient hier de huur en overige kosten voor levensonderhoud van te betalen.

Jongeren van 18 jaar en ouder betalen wel huur of een eigen bijdrage omdat zij in bijzondere omstandigheden op grond van de Participatiewet in aanmerking kunnen komen voor (bijzondere) bijstand indien zij geen studiefinanciering ontvangen, geen inkomen hebben uit werk en hun ouders redelijkerwijs niet aan hun onderhoudsplicht kunnen voldoen. Daarnaast kunnen jongeren van 18 jaar en ouder in aanmerking komen voor huur- en zorgtoeslag. Voor jongeren van 18 tot 23 jaar die in Wonen plus zitten, is daarom het tarief voor Wonen plus van toepassing.

De mogelijkheid bestaat dat de gemeente de eigen bijdrageregeling gedurende de looptijd van de overeenkomst anders gaat inrichten. De aanbieder wordt hier tijdig door de gemeente over geïnformeerd. Ook landelijke ontwikkelingen kunnen hierop van invloed zijn.

18. Financiële verantwoording

18.1 Verantwoording gemeente Den Haag

- In het kader van de verantwoording levert de aanbieder uiterlijk op 1 februari van het jaar volgend op het jaar van uitvoering een productieoverzicht in over de in het uitvoeringsjaar door de aanbieder aan cliënten van de gemeente geleverde ondersteuning (in eenheden en euro's). Het productieoverzicht wordt voorzien van een handtekening van de directie.
- De verantwoordingsplicht geldt voor alle gecontracteerde aanbieders.
- De aanbieder legt vervolgens ook uiterlijk op 1 april van het jaar volgend op het jaar van uitvoering verantwoording af door het aanleveren van een gewaarmerkt productieoverzicht met de geleverde ondersteuning (de verantwoording) over het uitvoeringsjaar voorzien van een controleverklaring. Een controleverklaring is alleen verplicht voor aanbieders die bij de gemeente een jaaromzet in het kader van deze inkoopprocedure behalen van meer dan € 100.000.
- De aanbieder gebruikt voor de verantwoording het door de gemeente opgestelde format (dat ten tijde van contractondertekening gereed is).
- Bij de verantwoording wordt de controleverklaring afgegeven door een daartoe bevoegde accountant.
- De accountant maakt voor de controle van de verantwoording gebruik van de actuele versie van het landelijke algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet.
- De gemeente is bevoegd een review uit te (laten) voeren op de werkzaamheden van de accountant van de aanbieder. De aanbieder zorgt ervoor dat de accountant van de gemeente een review kan uitvoeren op het dossier van de accountant van de aanbieder.
- De gemeente is gerechtigd aanvullende informatie bij de aanbieder op te vragen over de uitvoering van het MWA 2020 contract, indien en voor zover de gemeente die gegevens niet uit haar eigen administratie kan halen.

18.2 Jaarstukken

- Aanbieders zijn verplicht om binnen 6 maanden na het aflopen van het boekjaar de jaarrekening aan de gemeente te verstrekken, voorzien van een accountantsverklaring (samenstelverklaring, beoordelings- en controleverklaring) die op basis van Regeling verslaggeving WTZi wordt verlangd. Indien daartoe geen verplichting bestaat, geldt als uitgangspunt dat de accountantsverklaring dient te worden overlegd die op basis van het Burgerlijk Wetboek dient te worden opgemaakt. De gemeente is bevoegd naar aanleiding van de jaarrekening nader onderzoek te doen, aanbieder is contractueel verplicht hieraan mee te werken.

19. Beoogde doorontwikkeling voor de toekomst

Er speelt een aantal landelijke ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de MWA. Verder werkt de gemeente zelf ook doorlopend aan de doorontwikkeling van de MWA. De gemeente heeft daarbij de volgende landelijke ontwikkelingen en doorontwikkeling voor de toekomst voor ogen:

19.1 Openstelling Wlz voor mensen met psychische problemen

In 2021 is de Wlz opengesteld voor mensen met psychische problemen. De verwachting is dat hierdoor ongeveer een derde van de cliënten beschermd wonen in de Wlz in zal stromen, omdat zij een blijvende behoefte hebben aan permanent toezicht of 24 uur per dag zorg in de nabijheid.

De overgang van cliënten uit beschermd wonen naar de Wlz heeft invloed op het budgettair kader van de MWA. Er is besloten dat er bij voorbaat (ex-ante) een uitname van 1/3 van het beschermd wonen budget wordt overgeheveld naar het zorgkantoor. Op basis van het uiteindelijk daadwerkelijk overgehevelde aandeel vindt er een nacalculatie plaats (ex-post).

19.2 Overheveling beschermd wonen en maatschappelijke opvang naar regiogemeenten

De taken die de centrumgemeenten uitvoeren op het gebied van beschermd wonen worden in 2023 gefaseerd overgeheveld naar de regiogemeenten. Dit betekent dat de regiogemeenten Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wassenaar en Zoetermeer vanaf 2023 zelf verantwoordelijk worden voor (delen van) beschermd wonen.

19.3 Uitspraken CRvB en toekomstige wijziging Wmo 2015

Er is een landelijke discussie over resultaatgericht indiceren in de Wmo 2015. Naar aanleiding van de uitspraken van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) over de rechtszekerheid van inwoners heeft de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) aangekondigd dat hij de Wmo 2015 op het punt van resultaatgericht indiceren wil wijzigen. Pas als deze ontwikkelingen uitgekristalliseerd zijn, is echter duidelijk of en hoe de gemeente het beleid van resultaatgericht indiceren en financieren moet aanpassen. Dit kan mogelijk leiden tot een herziening.

19.4 Afbakening Wmo en Participatiewet

De toeleiding naar passende dagbesteding: opleiding, vrijwilligerswerk of betaald werk, is onderdeel van het resultaatgebied Sociaal & persoonlijk functioneren (MWA). Deze taak wordt eveneens door de gemeente uitgevoerd in het kader van de Participatiewet. De afbakening tussen toeleiding naar passende dagbesteding op grond van de Wmo en toeleiding naar werk op grond van de Participatiewet wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst nader uitgewerkt.

19.5 Keten dagbesteding en beschut werk

Bij de inzet van dagbesteding (MWA) staat de ontwikkeling van de cliënt en de doorstroom naar beschut werk centraal. De aanbieder dient de dagbesteding op maat in te vullen zodat de cliënt maximaal wordt gestimuleerd om zijn talenten te ontwikkelen. Niet de beperkingen, maar de mogelijkheden van de cliënt vormen daarbij het uitgangspunt. De aanbieder dient te zorgen voor een passende plek waar de competenties en vaardigheden van de cliënt goed tot hun recht komen. De ketensamenwerking tussen aanbieders van dagbesteding en beschut werk wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst gestimuleerd.

19.6 Haags ontmoeten als voorliggende voorziening

Haags ontmoeten combineert welzijn en zorg en is daarmee een tussenvoorziening, die tussen het reguliere welzijnswerk en buurtinitiatieven aan de ene kant, en de geïndiceerde dagbesteding aan de andere kant, in staat. De geïndiceerde dagbesteding is ingericht op zwaardere problematiek, bijvoorbeeld verder gevorderde dementie. Haags ontmoeten locaties zijn gericht op ouderen die kwetsbaar zijn door regieverlies. Hiervoor is er in principe op iedere locatie sprake van een samenwerking tussen een welzijnsorganisatie en een zorgorganisatie. Samen zorgen ze dat de activiteiten aansluiten bij de mate van regieverlies bij de ouderen die naar de dagactiviteiten komen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst werkt de gemeente aan een heldere afbakening van welzijn, Haags ontmoeten en dagbesteding vanuit de MWA, zodat ouderen die nu een indicatie voor dagbesteding krijgen, maar eigenlijk nog goed terecht kunnen bij het voorliggende veld, in de toekomst verwezen worden naar Haags ontmoeten. Haags ontmoeten wordt daartoe tot volwaardige voorliggende voorziening doorontwikkeld.

19.7 Samenhang begeleiding en schuldregeling

Om inwoners met problemen op het gebied van financiën effectief en efficiënt te ondersteunen, is nauwe samenwerking met de gemeentelijke dienstverlening op dit gebied cruciaal. De inzet van zowel een begeleider als een schuldregelaar is vaak noodzakelijk om de bredere problematiek van de cliënt duurzaam op te lossen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst wil de gemeente toewerken naar het zwaluwstaarten van de inzet van de begeleiding vanuit de MWA en de schuldregeling vanuit de gemeente. Daarbij wordt ook gekeken naar de verbinding met private (beschermings)bewindvoerders en budgetbeheerders.

19.8 Evaluatie Forfaitaire periode

De inzet van de Forfaitaire periode is bedoeld voor aanbieders die opvang bieden aan dak- en thuisloze cliënten. Met de inzet van de Forfaitaire periode wordt de aanbieder bij wie de cliënt in de opvang verblijft in de gelegenheid gesteld om direct met de ondersteuning te starten. Het gaat hierbij om het opbouwen van een vertrouwensband, het in orde maken van de basisvoorwaarden voor stabilisatie en het in kaart brengen van de ondersteuningsbehoefte. Met de inzet van de Forfaitaire periode wil de gemeente, met het oog op de conclusies van de rekenkamer, de toeleiding naar passende ondersteuning, hulp en zorg voor dak- en thuisloze cliënten verbeteren. Als gedurende de looptijd van de overeenkomst echter blijkt dat de inzet van de Forfaitaire periode niet tot de gewenste verbeteringen leidt, dan kan de gemeente stoppen met de inzet ervan. Daarnaast onderzoekt de gemeente gedurende de looptijd van de overeenkomst of de Forfaitaire periode ook toegepast kan worden bij cliënten in de opvang voor slachtoffers van huiselijk geweld.

19.9 Evaluatie inzet en toegang Logeren

In 2021 wordt de inzet van en toegang tot Logeren geëvalueerd. Daarnaast gaat de gemeente gedurende de looptijd van de overeenkomst verkennen of er in de toegang tot Logeren samengewerkt kan worden met de zorgverzekeraar vanwege de raakvlakken met het kortdurend eerstelijnsverblijf op grond van de Zorgverzekeringswet. Op basis van de uitkomsten kan de gemeente de inzet van en toegang tot Logeren herzien.

19.10 Afstemming kindzorg en andere jeugdvoorzieningen

De gemeente onderzoekt gedurende de looptijd van de overeenkomst hoe kindzorg en andere voorzieningen vanuit jeugd beter op elkaar afgestemd kunnen worden.

19.11 Effectiviteit, duurzaamheid en 'shared savings'

In het kader van de effectiviteit van de ondersteuning en de duurzaamheid van de door de aanbieder gerealiseerde uitstroom van cliënten, onderzoekt de gemeente gedurende de looptijd van de overeenkomst de mogelijkheden om dit verder te verbeteren. Verder wordt gekeken naar de mogelijkheden om een vorm van 'shared savings' te koppelen aan de prestaties van de aanbieder met betrekking tot de strategische KPI's.

19.12 Definiëring resultaatgebieden, bekostiging en tarieven

Als duidelijk wordt dat de definiëring van de resultaatgebieden en intensiteiten revisie behoeft in het kader van de financiële houdbaarheid van het stelsel, dan kan tussentijds herziening nodig zijn. En als blijkt dat de bekostiging en tarieven van de MWA 2020 niet in lijn zijn met de inzet en kosten van aanbieders, dan kan tussentijds herziening nodig zijn.

De kosten voor Wonen intensief in relatie tot de resultaatgebieden Sociaal & persoonlijk functioneren en Zelfzorg & Gezondheid worden gemonitord. Wanneer de verandering in de populatie in Wonen intensief hier aanleiding toe geeft, kan dit tot een tariefaanpassing leiden.

20. Resultaatgebieden en resultaten MWA 2020

MWA 2020 is ingedeeld in zeven resultaatgebieden. Per resultaatgebied zijn resultaten geformuleerd om tot een verbetering of stabilisering van de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt te komen. Dit kan ook betekenen dat de cliënt met (langdurige of blijvende) ondersteuning van de aanbieder stabiel blijft. De resultaten beschrijven de eindsituatie, niet de startsituatie van de cliënt.

MWA 2020	Resultaatgebieden		Intensiteiten			
	Voeren van een huishouden		Basis	Plus	Intensief	Waakvlam
	Sociaal & persoonlijk functioneren		Basis	Plus	Intensief	
	Zelfzorg & gezondheid		Basis	Plus	Intensief	
	Dagbesteding	DB Start	Basis	Plus	Intensief	
	Financiën		Basis	Plus	Intensief	
	Bereik- & beschikbaarheid		-	Plus	Intensief	-
	Wonen		Basis	Plus	Intensief	-

Nieuw vanaf 2021 is de intensiteit DB Start, welke bedoeld is voor de gewenningsperiode voor nieuwe cliënten in de dagbesteding. Omdat het herstelproces vaak met vallen en opstaan verloopt, is er de categorie Waakvlam. Deze Waakvlam is bedoeld als de lichtst mogelijke vorm van ondersteuning en wordt ingezet voor terugvalpreventie. Daarnaast is er de Forfaitaire periode voor dak- en thuisloze cliënten.

De zwaarte van de ondersteuning wordt uitgedrukt in een intensiteit. Per resultaatgebied zijn drie intensiteiten gedefinieerd, te weten: basis, plus en intensief. De intensiteit van de ondersteuning wordt bepaald, rekening houdend met:

- De persoonlijke situatie en belastbaarheid van de cliënt.
- De benodigde (mix van) deskundigheid van de in te zetten professional(s).
- De tijd die nodig is om de resultaten te behalen.
- De mate van onplanbaarheid van de ondersteuning.

Een zware vorm van ondersteuning vanwege de situatie van de cliënt wordt zo uitgedrukt in ondersteuning op een hogere intensiteit binnen het resultaatgebied. Bij het eerste uitgangspunt gaat het erom of het netwerk van de cliënt een deel van de ondersteuning kan oppakken. Of zijn er voorzieningen in het voorliggende veld beschikbaar, waarmee de hulpvraag van de cliënt gedeeltelijk opgelost kan worden. De ondersteuning van de aanbieder is altijd aanvullend op de ondersteuning vanuit het netwerk en voorliggende veld. Daarnaast kan een beperkte belastbaarheid van de cliënt ervoor zorgen dat de ondersteuning op een lagere intensiteit wordt toegekend. Bij het tweede uitgangspunt gaat het erom welke deskundigheid er vanwege de aard van de problematiek van de cliënt nodig is om kwalitatief goede ondersteuning te kunnen bieden. Ondersteuning bij een door een psychische stoornis ontregeld huishouden vraagt bijvoorbeeld om de inzet van een hoger opgeleide professional dan ondersteuning bij een cliënt die nog wel regie heeft. Bij het derde uitgangspunt gaat het erom hoeveel inzet de aanbieder moet leveren om de resultaten te behalen. Moet er tegelijkertijd aan verschillende resultaten worden gewerkt of kan de aanbieder een fasering aanbrengen in het oppakken van de hulpvraag van de cliënt. Bij het vierde uitgangspunt gaat het erom in welke mate de ondersteuning onplanbaar is. Bij sommige cliënten heeft het ziektebeeld en het herstelproces een grillig verloop. De ondersteuning is dan minder goed planbaar dan bij cliënten die zich in een stabiele situatie bevinden.

De duur van de ondersteuning wordt uitgedrukt in een perspectief. De cliënt krijgt bij de start van de ondersteuning het perspectief zeer kort, kort, middellang of lang mee van de gemeente:

- **Zeer kort** → de ondersteuning is veelal gericht op het toeleiden naar passende zorg, het uitgangspunt is dat de cliënt binnen 0 tot 3 maanden duurzaam uitstroomt en zelfstandig verder kan zonder ondersteuning van de aanbieder. Dit perspectief is alleen bedoeld voor het bieden van specifieke hulpverleningsinterventies die niet door de JMO en/of het voorliggende veld worden geboden.
- **Kort** → de ondersteuning is gericht op herstel, ontwikkeling en toeleiding naar het voorliggende veld, het uitgangspunt is dat de cliënt binnen 3 maanden tot 1 jaar duurzaam uitstroomt en zelfstandig verder kan zonder ondersteuning van de aanbieder.
- **Middellang** → de ondersteuning is waar mogelijk gericht op verbetering en vervolgens consolidatie, waarbij de aanbieder bijzondere aandacht heeft voor het organiseren van een vangnet, het uitgangspunt is dat de cliënt binnen 1 tot 2 jaar duurzaam uitstroomt en zelfstandig verder kan zonder ondersteuning van de aanbieder.
- **Lang** → de ondersteuning is gericht op bestendigen en consolideren om langer zelfstandig te blijven wonen en waar nodig te anticiperen op mogelijke beperkingen (eigen regie versterken, netwerk ontlasten en uitstel van zwaardere ondersteuning bewerkstelligen), het uitgangspunt is dat de cliënt langdurige of blijvende ondersteuning van de aanbieder nodig heeft, de indicatie wordt voor maximaal 5 jaar afgegeven.

Perspectief	Zeer kort	→ duurzame uitstroom binnen 3 maanden
	Kort	→ duurzame uitstroom binnen 1 jaar
	Middellang	→ duurzame uitstroom binnen 2 jaar
	Lang	→ langdurige of blijvende ondersteuning

Tijdens het onderzoek kijkt de gemeente altijd eerst of de hulpvraag van de cliënt met de inzet van eigen kracht, sociaal netwerk en/of voorliggend veld opgelost kan worden. Als dit geen of onvoldoende een oplossing biedt voor de hulpvraag van de cliënt, dan kan er een MWA ingezet worden. De inzet van de MWA is altijd aanvullend op de inzet van eigen kracht, sociaal netwerk en/of voorliggend veld. De aanbieder neemt de taken die in het voorliggend veld worden gedaan niet over, maar werkt er juist naartoe om de ondersteuning vanuit de MWA af te schalen naar het voorliggend veld, zodat de cliënt zelfstandig verder kan zonder ondersteuning van de aanbieder. Op basis van het onderzoek bepaalt de gemeente of en op welk(e) resultaatgebied(en) en in welke intensiteit(en) er aanvullend ondersteuning vanuit de MWA nodig is. Een cliënt met zware problematiek en een ondersteunend netwerk (mantelzorg) kan bijvoorbeeld in een lagere intensiteit ingeschaald worden dan een cliënt met dezelfde problematiek zonder een vergelijkbaar netwerk. Dit is in lijn met de transformatieopgave van de Wmo, waarbij niet de aandoening gecompenseerd wordt, maar de beperking in zelfredzaamheid en participatie. Verder krijgt de cliënt een perspectief mee van de gemeente. Het uitgangspunt is dat de aanbieder binnen de termijn van de indicatie de gestelde resultaten behaalt, de ondersteuning afschaalt naar het voorliggend veld en de cliënt duurzaam laat uitstromen.

Het totaal van intensiteiten telt op tot een budget per cliënt, de arrangementsprijs, waarmee de aanbieder wordt gefinancierd om de resultaten (voor zijn cliënten) te behalen. Ten aanzien van de benodigde (mix van) deskundigheid en ureninzet biedt dit model ruimte om te variëren op beide aspecten. Hierdoor kan de aanbieder maximaal aansluiten op de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en kan het beoogde resultaat zo goed mogelijk worden behaald. De aanbieder kan er bijvoorbeeld voor kiezen om binnen de van toepassing zijnde intensiteit eerst een hoger

gekwalficeerde professional in te zetten en daarna een lager gekwalficeerde professional die met de cliënt werkt aan de uitvoering van het opgestelde plan.

20.1 Voeren van een huishouden

Het resultaatgebied Voeren van een huishouden draagt eraan bij dat cliënten (weer) zo zelfstandig mogelijk kunnen (blijven) wonen en de vaardigheden voor het voeren van een huishouden behouden. De ondersteuning van de aanbieder wordt alleen ingezet als de cliënt ondanks de ondersteuning vanuit zijn netwerk en/of de inzet van het voorliggende veld onvoldoende zelfredzaam is. De aanbieder heeft een rol in het signaleren (wordt de post niet meer geopend, zijn de producten in de koelkast over de houdbaarheidsdatum heen etc.) en melden van een duurzame verslechtering in de situatie van de cliënt en/of een dreigende overbelasting van de mantelzorger.

Dit resultaatgebied richt zich op de volgende aspecten:

- Het schoon en leefbaar houden van de dagelijkse gebruiksruidten zoals woonkamer, slaapkamer, toilet, keuken, badkamer en gangen daarnaartoe en het beschikken over schone kleding en schoon beddengoed.
- Het organiseren van het huishouden en de dagelijkse activiteiten die daarbij horen zoals het verzorgen van boodschappen en maaltijden.
- Het tijdelijk overnemen van de verzorging van gezonde kinderen tot 12 jaar bij uitval van de ouder(s).⁴
- Het ondersteunen van de cliënt bij de uitvoering van praktische zaken, zoals bijvoorbeeld het organiseren van de noodzakelijke boodschappen, het organiseren van de post en het inschakelen van het netwerk/voorliggend veld wanneer er acties moeten worden uitgevoerd die de cliënt niet zelfstandig kan oppakken.

20.1.1 Basis

De cliënt is voorzien in de meeste basisbehoeften van het dagelijks leven, maar heeft een onvermogen, ook met inzet van zijn netwerk en/of het voorliggende veld, bij het uitvoeren en/of organiseren van een aantal huishoudelijke taken die nodig zijn voor een schoon, leefbaar en georganiseerd huis. Bijvoorbeeld vanwege beperkingen op het gebied van lichamelijke of geestelijke gezondheid.

De ondersteuning richt zich op taken die niet zelf kunnen worden uitgevoerd, geven van instructies en/of organiseren van het huishouden en/of lichte ondersteuning bij praktische zaken.

20.1.2 Plus

De cliënt heeft, ook met inzet van zijn netwerk en/of het voorliggende veld, een onvermogen bij het uitvoeren en/of organiseren van huishoudelijke taken die nodig zijn voor een schoon, leefbaar en georganiseerd huis. Bijvoorbeeld vanwege beperkingen op het gebied van lichamelijke of geestelijke gezondheid. Er is sprake van of er dreigt sprake te zijn van een ongestructureerd huishouden. De cliënt heeft mogelijk ruimte om vaardigheden te ontwikkelen.

De ondersteuning richt zich op taken die niet zelf kunnen worden uitgevoerd, ontwikkelen van vaardigheden en/of geven van instructies over het voeren van het huishouden en/of ondersteuning bij praktische zaken.

20.1.3 Intensief

De cliënt heeft, ook met inzet van zijn netwerk en/of het voorliggende veld, een onvermogen bij het uitvoeren en/of organiseren van huishoudelijke taken die nodig zijn voor een schoon, leefbaar en

⁴ De optie Kindzorg wordt op urenbasis geleverd en is daarmee geen onderdeel van de intensiteiten van het resultaatgebied Voeren van een huishouden.

georganiseerd huis. De cliënt kan een woning hebben die vervuild is of dreigt te vervuilen. De cliënt is de regie over het huishouden (tijdelijk) kwijt en beschikt niet over de vaardigheden om voor een schoon, leefbaar en georganiseerd huis te zorgen. Bijvoorbeeld vanwege beperkingen op het gebied van lichamelijke of geestelijke gezondheid. Het uitgangspunt is dat intensief tijdelijk wordt ingezet om de problematiek te stabiliseren.

De ondersteuning richt zich op taken die niet zelf kunnen worden uitgevoerd, ontwikkelen van vaardigheden en/of geven van instructies over het voeren van en regie houden op het huishouden. Vaak wordt de regie (tijdelijk) overgenomen door de zorgverlener.

20.2 Sociaal & persoonlijk functioneren

Het resultaatgebied Sociaal & persoonlijk functioneren draagt eraan bij dat cliënten zo zelfredzaam mogelijk kunnen participeren in een sociale omgeving. Dit resultaatgebied gaat uit van de cliënt in relatie tot zijn omgeving. De ondersteuning van de aanbieder wordt alleen ingezet als de cliënt ondanks de ondersteuning vanuit zijn netwerk en/of de inzet van het voorliggende veld onvoldoende zelfredzaam is.

Dit resultaatgebied richt zich op de volgende aspecten:

- Het plannen en organiseren van dagelijkse activiteiten. Onder het plannen en organiseren van dagelijkse activiteiten vallen activiteiten zoals het nakomen van afspraken, bijvoorbeeld met instanties, het hebben van een gezond dag- en nachtritme en het uitvoeren van complexere dagelijkse activiteiten.
- Het opbouwen en onderhouden van een sociaal netwerk, de (betekenisvolle) relaties met vrienden, familie, kennissen en mantelzorgers. Het opbouwen van steuncontacten door herstelgroepen samen met een ervaringsdeskundige.
- Het hebben van gezonde relaties met de personen met wie de cliënt een huishouden deelt. Het verlichten van de druk die huisgenoten en de mensen in het steunsysteem ervaren in relatie tot de beperking van de cliënt (inclusief reguleren van gedragsproblematiek).
- Maatschappelijk herstel gericht op deelname aan de maatschappij bijvoorbeeld na ziekte, behandeling of detentie (inclusief voorkomen van recidive).
- Het hebben en behouden van een zingevende daginvulling zoals een georganiseerde dagactiviteit, opleiding of (vrijwilligers)werk. Of bezig zijn met het verkrijgen hiervan.
- Het ondersteunen van de cliënt in de overgang van jeugd naar volwassenheid, waarbij de aanbieder op basis van een toekomstplan met de cliënt werkt aan een veilige woonomgeving, toeleiding naar passende dagbesteding, financiële zelfstandigheid, een volwassene op wie de cliënt kan terugvallen en een (klein) sociaal netwerk.
- Het aanleren van woonvaardigheden, zodat de cliënt zelfstandig kan wonen.
- Het bieden van ondersteuning om te komen tot een financieel gezonde huishouding en evenwichtige balans tussen inkomsten en uitgaven.

20.2.1 Basis

De cliënt heeft redelijk inzicht in zijn sociaal en persoonlijk functioneren. Er kan sprake zijn van verstoorde huiselijke relaties en/of het ontbreken van dagelijkse activiteiten. Ook kan er sprake zijn van een gebrekkig sociaal netwerk, afwezigheid van gezonde (huiselijke) relaties met mogelijk eenzaamheidsproblematiek tot gevolg.

De cliënt maakt vaak samen met de begeleider een planning en is vervolgens (grotendeels) in staat zelfstandig de acties uit te voeren. De situatie is redelijk stabiel en de cliënt heeft ruimte en vaardigheden om aan de resultaten te werken.

De ondersteuning kan gericht zijn op stimuleren van het plannen en organiseren van dagelijkse activiteiten, het op orde krijgen (financiële) administratie, versterken van vaardigheden om het sociale netwerk te herstellen. Ook kan de ondersteuning gericht zijn op toeleiden naar en behouden van een zingevende invulling van de dag. De cliënt wordt waar mogelijk op korte termijn toegeleid naar voorliggende en algemene voorzieningen.

20.2.2 Plus

De cliënt heeft weinig inzicht in zijn sociaal en persoonlijk functioneren, maar is vaak gemotiveerd om de huidige situatie te veranderen. De cliënt kan sociaal onaangepast gedrag vertonen. Daarnaast kan er sprake zijn van verstoorde (huiselijke) relaties. De cliënt heeft onvoldoende vaardigheden om relaties te herstellen en kan zich bijvoorbeeld terugtrekken uit de samenleving en hierdoor

vereenzamen. Vaak heeft de cliënt geen vaardigheden om zijn dagelijkse activiteiten te plannen en organiseren.

De cliënt maakt samen met de begeleider een planning, maar de cliënt heeft vaak meer motivatie nodig om aan de resultaten te werken. Het kan ook nodig zijn dat de acties samen worden uitgevoerd. De situatie kan (tijdelijk) instabiel zijn waardoor de cliënt niet de ruimte en de vaardigheden heeft om zelfstandig aan de resultaten te werken.

De ondersteuning kan gericht zijn op aanleren, stimuleren of overnemen van het plannen en organiseren van dagelijkse activiteiten, het op orde krijgen (financiële) administratie, het vergroten van het sociale netwerk, herstellen van relaties, motiveren tot deelname aan de samenleving en het toeleiden naar en behouden van een zingevende invulling van de dag. Eventueel is samenwerking en afstemming met gespecialiseerde hulpverlening nodig om de situatie in kaart te brengen en te stabiliseren.

20.2.3 Intensief

De cliënt heeft nauwelijks tot geen inzicht in zijn sociaal en persoonlijk functioneren en heeft vaak geen motivatie om zijn huidige situatie te veranderen. De cliënt maakt samen met de begeleider een planning, maar de cliënt moet gemotiveerd worden om aan de resultaten te werken. Vrijwel alle acties worden samen uitgevoerd of overgenomen. Er kan sprake zijn van acute problematiek waardoor de cliënt de regie kwijt is. De zorgverlener werkt met samen de cliënt aan de stabilisatie van de problematiek waarna er ruimte is om aan vaardigheden te werken.

Het uitgangspunt is dat intensief tijdelijk wordt ingezet om de problematiek te stabiliseren. De ondersteuning kan gericht zijn op aanleren, stimuleren of overnemen van het plannen en organiseren van dagelijkse activiteiten. Ook kan de ondersteuning gericht zijn op toeleiden naar of behouden van een zingevende invulling van de dag. Er kan sprake zijn van acute problematiek, waardoor direct begeleiding door gespecialiseerde hulpverlening ingezet moet worden, afstemming en samenwerking is in dat geval noodzakelijk.

20.3 Zelfzorg & gezondheid

Het resultaatgebied Zelfzorg & gezondheid draagt eraan bij dat cliënten aandacht hebben voor hun gezondheid en het onderhouden en/of verbeteren daarvan. Dit resultaatgebied gaat uit van de cliënt in relatie tot zichzelf. Het is belangrijk dat de cliënt met behulp van ondersteuning op het resultaatgebied Zelfzorg & gezondheid werkt aan inzicht in, acceptatie van en stabilisatie van de problematiek, zodat de cliënt vervolgens kan werken aan de meer op participatie gerichte resultaten op het gebied van Sociaal en persoonlijk functioneren. (toeleiden naar) Behandeling van de problematiek gaat vooraf of gelijktijdig aan de inzet van dit resultaatgebied. De ondersteuning van de aanbieder wordt alleen ingezet als de cliënt ondanks de ondersteuning vanuit zijn netwerk en/of de inzet van het voorliggende veld onvoldoende zelfredzaam is.

Dit resultaatgebied richt zich op de volgende aspecten:

- Het begrijpen, accepteren en omgaan met een lichamelijke aandoening.
- Het begrijpen, accepteren en omgaan met psychische en/of verstandelijke problemen.
- Het omgaan met de problemen op het gebied van sociale, werkgerelateerde of fysieke activiteiten als gevolg van een verslaving. Ook 'harm reduction' kan hierbij aan de orde zijn.
- Het begrijpen, accepteren van de noodzaak tot medische behandeling (somatisch en/of psychisch) die op zichzelf onder de Zorgverzekeringswet valt.
- De samenwerking van begeleiding en behandelaar tijdens het ondersteuningstraject om de (geestelijke) gezondheid van de cliënt te stabiliseren of te verbeteren en het waarborgen van de veiligheid van de cliënt, eventuele medecliënten en de begeleiding d.m.v. een actuele risico inventarisatie en signaleringsplan.
- Het ondersteunen van cliënten met psychische en/of verstandelijke problemen bij algemene dagelijkse levensverrichtingen, welke nauw samenhangt met de ondersteuning die is gericht op behoud of verbetering van zelfredzaamheid (persoonlijke verzorging voor zover deze niet onder de Zorgverzekeringswet valt).
- Het langdurig ondersteunen van cliënten die vanwege hun (uitbehandelde en/of langdurige) problematiek en het gebrek aan een ondersteunend netwerk, ondersteuning nodig hebben om hun situatie stabiel te houden. De ondersteuning is gericht op het oplossen van dagelijkse problematiek en het voeren van ventilerende gesprekken.

20.3.1 Basis

De cliënt heeft belemmeringen op het gebied van zelfzorg en gezondheid, dit kan zijn door psychische, lichamelijke, verstandelijke en/of verslavingsproblemen. Er kan sprake zijn van verminderde aandacht voor zelfzorg en gezondheid, behandeling en medicatie.

De ondersteuning kan bestaan uit motiveren van de cliënt tot betere zelfzorg, motiveren voor behandeling of stimuleren van het volhouden daarvan. Deze intensiteit kan ook worden ingezet voor cliënten die vanwege hun problematiek langdurig een lichte mate van ondersteuning nodig hebben en waarbij sprake is van afwezigheid van een netwerk waar de cliënt op terug kan vallen. De ondersteuning is dan gericht op het stabiel houden van de situatie.

20.3.2 Plus

De cliënt heeft forse belemmeringen op het gebied van zelfzorg en gezondheid, door psychische, lichamelijke, verstandelijke en/of verslavingsproblemen. Er kan sprake zijn van verwaarlozing op het gebied van zelfzorg en gezondheid, behandeling of medicatie. Het kan zijn dat de cliënt niet gemotiveerd is voor behandeling.

De ondersteuning kan bestaan uit aanleren, stimuleren of (tijdelijk) overnemen van dagelijkse activiteiten gericht op basale zelfzorg en gezondheid of motiveren/begeleiden richting behandeling. Eventueel is ondersteuning in combinatie met behandelaren, begeleiders of verpleegkundigen

noodzakelijk. Het kan zijn dat de begeleiders de ruimte nodig hebben om vertrouwen op te bouwen en aan de ondersteuningsrelatie te werken.

20.3.3 Intensief

De cliënt heeft door psychische, lichamelijke, verstandelijke en/of verslavingsproblemen ernstige belemmeringen, die kunnen leiden tot acute problematiek, waardoor situaties met gevaar voor de cliënt of voor anderen kunnen ontstaan. Vaak is behandeling nog niet opgestart. Samenwerking en afstemming met gespecialiseerde hulpverlening is nodig om de situatie in kaart te brengen en te stabiliseren. Hierbij is het van belang dat de begeleiders de ruimte krijgen om vertrouwen op te bouwen en aan de ondersteuningsrelatie te werken.

Als de cliënt open staat voor hulpverlening, dan kan de ondersteuning bestaan uit opstarten van begeleiding bij het ontwikkelen en bevorderen van de zelfzorg en gezondheid. De cliënt moet mogelijk (blijvend) worden gemotiveerd om ondersteuning te accepteren, of heeft geen overzicht over zijn zelfzorg en gezondheid, of de situatie is ontwricht. Ook kan de ondersteuning bestaan uit aanleren, of tijdelijk overnemen van taken in relatie tot zelfzorg.

20.4 Dagbesteding

Het resultaatgebied Dagbesteding draagt eraan bij dat cliënten beschikken over een zingevende en betekenisvolle dagbesteding. Het kan daarbij gaan om op ontwikkeling gerichte vormen van dagbesteding (met een recreatief karakter) voor cliënten die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet in staat zijn om op eigen kracht te participeren in de samenleving of om recreatieve vormen van dagbesteding voor cliënten met psychogeriatrische problemen. Op ontwikkeling gerichte vormen van dagbesteding zijn gericht op de ontwikkeling van competenties en vaardigheden, zodat de cliënt door kan stromen naar (beschut) werk. Recreatieve vormen van dagbesteding zijn bedoeld om de mantelzorger te ontlasten, zodat de cliënt zo lang mogelijk thuis kan blijven wonen (respijtzorg). Andere cliënten kunnen eveneens gebruik maken van dagbesteding, daarbij gaat het uiteindelijk om de belemmeringen die de cliënt op dit resultaatgebied ervaart, dit is altijd maatwerk.

De ondersteuning van de aanbieder wordt alleen ingezet als de cliënt ondanks de ondersteuning vanuit zijn netwerk en/of de inzet van het voorliggende veld onvoldoende zelfredzaam is. De dagbesteding vindt plaats in sociaal en/of maatschappelijk verband en sluit aan bij persoonlijke wensen en voorkeuren van de cliënt. De dagbesteding draagt bij aan het behoud en/of de ontwikkeling van competenties en de bevordering van het gevoel van betekenis en eigenwaarde. Dagbesteding heeft een gestructureerd karakter en komt met een vast ritme terug.

De intensiteit DB Start is bedoeld om in te zetten voor cliënten die willen starten met dagbesteding en nog niet bekend zijn bij de zorgaanbieder/dagbestedingslocatie. Met deze intensiteit kan de cliënt laagdrempelig proberen welke locatie en activiteiten passend zijn en hoe belastbaar de cliënt is. Wanneer nodig kan deze intensiteit na minimaal drie maanden in overleg met de casemanager worden opgehoogd naar een basis, plus of intensief intensiteit.

Dit resultaatgebied richt zich op de volgende aspecten:

- Het deelnemen aan zingevende activiteiten in sociaal verband, aansluitend op persoonlijke wensen en voorkeuren.
- Het verrichten van maatschappelijk nuttige taken als zingevende invulling van de dag.
- Het ontwikkelen en/of behouden van competenties en vaardigheden, waaronder arbeidsmatige vaardigheden.
- Het verlichten van de druk op het steunsysteem en het voorkomen van de (dreigende) overbelasting van de mantelzorger(s).

20.4.1 DB Start

De cliënt is nog niet bekend bij de zorgaanbieder/dagbestedingslocatie en gaat onderzoeken welke locatie passend is, hoe belastbaar de cliënt is voor het uitvoeren van activiteiten en welke activiteiten passend zijn.

En/of de cliënt heeft één keer per week een (zingevende) dagbesteding nodig.

20.4.2 Basis

De cliënt heeft niet het vermogen om zelf voor een (zingevende) dagbesteding te zorgen. De cliënt heeft ondersteuning nodig in de vorm van een georganiseerde/gestructureerde activiteit. De cliënt kan goed meedoen met de activiteiten op de groep.

De ondersteuning kan gericht zijn op het ontwikkelen van de vaardigheden die de cliënt in staat stellen om de overstap te maken naar vrijwilligerswerk of een participatietraject of het ontlasten van een mantelzorger.

En/of de cliënt heeft enkele keren per week een (zingevende) dagbesteding nodig.

20.4.2 Plus

De cliënt heeft niet het vermogen om zelf voor een (zingevende) dagbesteding te zorgen. De cliënt heeft een georganiseerde/gestructureerde activiteit en begeleiding nodig om de situatie van de cliënt stabiel te houden. De cliënt heeft soms één-op-één aansturing nodig om mee te doen met de activiteiten op de groep.

De ondersteuning kan gericht zijn op het ontwikkelen van de vaardigheden die de cliënt in staat stellen om de overstap te maken naar vrijwilligerswerk of een participatietraject of het ontlasten van een mantelzorger.

En/of de cliënt heeft meerdere keren per week een (zingevende) dagbesteding nodig.

20.4.3 Intensief

De cliënt heeft niet het vermogen om zelf voor een (zingevende) dagbesteding te zorgen. De cliënt heeft een georganiseerde/gestructureerde activiteit en intensieve begeleiding nodig om te voorkomen dat zijn problematiek escaleert. De cliënt heeft regelmatig één-op-één aansturing nodig om mee te doen met de activiteiten op de groep.

De ondersteuning is gericht op het aanleren van vaardigheden die de zelfredzaamheid en (sociale) vaardigheden van de cliënt vergroten, zodat de cliënt mogelijk beter in staat is mee te doen met de activiteiten op de groep of het ontlasten van een mantelzorger.

En/of de cliënt heeft een groot deel van de week een (zingevende) dagbesteding nodig.

20.5 Financiën

Het resultaatgebied Financiën draagt eraan bij dat cliënten een geordende en gebalanceerde financiële huishouding verkrijgen en/of behouden. De ondersteuning vanuit dit resultaatgebied wordt alleen ingezet als er sprake is van een ernstige instabiele financiële situatie, waarvoor specifieke financiële deskundigheid nodig is. Het gaat hierbij om de toeleiding van cliënten die beperkingen hebben in de regievoering vanwege gedragsproblematiek in combinatie met psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen naar een schuldregeling, beschermingsbewind of een daarmee vergelijkbare voorziening.

Dit resultaatgebied richt zich op de volgende aspecten:

- Het beschikken over (stabiele) inkomsten noodzakelijk voor levensonderhoud.
- Het gereed maken van een WAS-map om cliënt toe te leiden naar een gemeentelijke schuldregeling.
- Het beheren van financiële verplichtingen (inclusief schulden).
- Door het stabiliseren van de financiële problemen, ruimte creëren om te werken aan de zelfredzaamheid op de andere resultaatgebieden.

De cliënt ervaart matige tot ernstige problemen bij de organisatie van en/of regievoering over financiën. Onder organisatie van en regievoering over financiën valt het signaleren van de noodzaak financiële taken uit te voeren en indien nodig daarvoor passende hulp te zoeken (organiseren) en het maken van noodzakelijke keuzes, opvolgen van adviezen en zich houden aan voorwaarden en andere regels (regie voeren).

Als de cliënt deze problemen ervaart, omvat de ondersteuning binnen dit resultaatgebied waar nodig ook de uitvoering van financiële taken, zoals aanvragen van toeslagen, betalen van vaste lasten en treffen van betalingsregelingen voor schulden.

20.5.1 Basis

De cliënt heeft problemen bij het organiseren van en/of de regie voeren over zijn financiën en is daardoor (nog) niet in staat financiële taken uit te voeren en daarvoor hulp in te schakelen.

De cliënt heeft vaak (lichte) schulden bij een klein aantal schuldeisers. Deze schulden zijn vaak nog niet langdurig. De cliënt moet geholpen worden bij het vinden van passende voorzieningen en/of cursussen die hem kunnen ondersteunen bij het weer zelfstandig uitvoeren van zijn financiële taken en/of de cliënt daarnaast ondersteuning nodig om te worden toegeleid naar voorzieningen die hem op langdurige basis ondersteunen bij de organisatie van en/of regievoering over zijn financiën.

20.5.2 Plus

De cliënt heeft problemen bij het organiseren van en/of de regie voeren over zijn financiën en is daardoor (nog) niet in staat financiële taken uit te voeren en daarvoor hulp in te schakelen.

De cliënt heeft vaak langdurige schulden bij meerdere schuldeisers. Er is geen overzicht van de schulden. Vaak is er een schuldhelpverleningstraject en/of (tijdelijke) bewindvoering nodig om de schulden van de cliënt af te betalen.

De ondersteuning is gericht op het toeleiden naar (gemeentelijke) schuldhelpverlening (aanvangswerkzaamheden). Het gaat hierbij om cliënten met ernstige problemen bij de regievoering over de financiën (het niet of slechts beperkt opvolgen van adviezen, voorwaarden en regels).

20.5.3 Intensief

De cliënt heeft problemen bij het organiseren van en/of de regie voeren over zijn financiën en is daardoor (nog) niet in staat financiële taken uit te voeren en daarvoor hulp in te schakelen.

Er kan sprake zijn van een crisissituatie veroorzaakt door de financiële problemen van de cliënt. Zoals een dreigende uithuisplaatsing, een klant die niet in staat is te communiceren met schuldeisers en/of deurwaarders door psychische problematiek of een cliënt die door de stress omtrent de schuldenproblematiek niet in staat is zijn dagelijkse bezigheden uit te voeren.

Er is tijdelijk intensieve inzet nodig om de schulden voor de cliënt in kaart te brengen en de cliënt toe te leiden naar een passende voorziening voor verdere ondersteuning bij de financiële problematiek. Deze cliënten moeten vrijwel altijd worden toegeleid naar bewindvoering.

20.6 Bereik- & beschikbaarheid

Het resultaatgebied Bereik- & beschikbaarheid draagt eraan bij dat cliënten zich (ook in relatie tot medebewoners en hun omgeving) in de avond, nacht en weekenden veilig en gesteund voelen omdat adequate signalering en/of ondersteuning beschikbaar is als dat nodig is. De ondersteuning vanuit dit resultaatgebied sluit aan op de reguliere ondersteuning gedurende de werkdagen. De ondersteuning vanuit dit resultaatgebied kan ingezet worden bij cliënten met psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen en bij cliënten die kwetsbaar zijn als gevolg van het opgroeien in een onveilige en instabiele thuissituatie en het doorbrengen van een jeugd in de residentiële jeugdhulp in combinatie met een gebrekkig sociaal netwerk. De ondersteuning vanuit dit resultaatgebied kan er ook aan bijdragen dat deze cliënten (weer) zelfstandig kunnen (blijven) wonen.

Dit resultaatgebied richt zich op de volgende aspecten:

- In de avond, nacht en weekenden⁵ beantwoorden van, aan de ondersteuning gerelateerde, hulpvragen die cliënten vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet kunnen uitstellen tot de volgende werkdag.
- In de avond, nacht en weekenden signaleren van, aan de ondersteuning gerelateerde, hulpvragen die cliënten vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen zelf niet kunnen formuleren.
- In de avond, nacht en weekenden beheersen van de, aan de ondersteuning gerelateerde, groepsregulering (in relatie tot medebewoners en hun omgeving).

20.6.1 Plus

De cliënt heeft in de avond, nacht en weekenden mogelijk hulpvragen die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet uitgesteld kunnen worden tot de volgende werkdag. In die gevallen is telefonisch of digitaal contact met de aanbieder meestal voldoende. Indien nodig moet de aanbieder ter plaatse komen. De cliënt kan met dit vangnet (weer) zelfstandig of begeleid (blijven) wonen of beschermd wonen.

Óf de cliënt woont op een groepslocatie waar de cliënt in de avond, nacht en weekend een beroep doet op de begeleiding/bewaking i.v.m. groepsregulering en/of crowd control.

20.6.2 Intensief

Bij de cliënt ontstaan in de avond, nacht en weekenden mogelijk onverwachte situaties met (acute) hulpvragen die hij vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet (altijd) zelf kan formuleren. Hierdoor is bereikbaarheid en directe nabijheid van ondersteuning nodig. De hulpvragen kunnen niet uitgesteld worden tot de volgende werkdag. De cliënt kan met dit vangnet (weer) zelfstandig of begeleid (blijven) wonen of beschermd wonen.

Of de cliënt heeft in de avond, nacht en weekenden mogelijk hulpvragen die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet uitgesteld kunnen worden tot de volgende werkdag. In die gevallen is telefonisch of digitaal contact met de aanbieder meestal voldoende. Indien nodig moet de aanbieder ter plaatse komen. De cliënt kan met dit vangnet (weer) zelfstandig of begeleid (blijven) wonen én de cliënt woont op een groepslocatie waar de cliënt in de avond, nacht en weekend een beroep doet op de begeleiding/bewaking i.v.m. groepsregulering en/of crowd control.

⁵ Avond: 20.00-24.00 uur, nacht 24.00-7.00 uur, weekend: vrijdag 20.00 uur tot maandag 7.00 uur, werkdagen: maandag t/m vrijdag 7.00-20.00 uur.

20.7 Wonen

Het resultaatgebied Wonen draagt eraan bij dat cliënten (geclusterd) in een gereguleerde en/of gestructureerde omgeving kunnen wonen. Dit is alleen bedoeld voor cliënten zonder woonvaardigheden en/of cliënten die in een begeleide of beschermde woonvorm bepaalde vaardigheden kunnen opbouwen die niet haalbaar zijn bij zelfstandig wonen. Dit komt voor bij cliënten met psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen en bij cliënten die kwetsbaar zijn als gevolg van het opgroeien in een onveilige en instabiele thuissituatie en het doorbrengen van een jeugd in de residentiële jeugdhulp in combinatie met een gebrekkig sociaal netwerk.

Dit resultaatgebied richt zich op de volgende aspecten:

- Wonen in een geclusterde woonvorm met een gemeenschappelijke ruimte.
- Elementen die bij een geclusterde woonvorm horen en bijbehorende huishouding zoals inventaris, schoonmaak, linnengoed, voeding etc.
- Het reguleren van de groepsdynamiek en gemeenschappelijkheid van de groep.
- Het zorgen voor een gestructureerde dagindeling op de woonlocatie.
- Het bieden van woonbegeleiding en 'crowd control' inclusief onplanbare ondersteuning overdag.

20.7.1 Basis

De cliënt beschikt vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen nog niet over voldoende vaardigheden om (volledig) zelfstandig te wonen. De cliënt is nog gevoelig voor negatieve invloed uit zijn omgeving. De cliënt heeft mogelijk nog ondersteuning nodig bij het zorgen voor maaltijden en service gerelateerde zaken in en om de woning. De cliënt zorgt zelf voor een schoon en leefbaar huis en schone was.

De (begeleide) woonomgeving biedt de cliënt een zo normaal mogelijke woonomgeving met een gereguleerd en/of gestructureerd klimaat. Bij deze intensiteit hoeft er geen sprake te zijn van geclusterd wonen mits er nadrukkelijk aantoonbaar andere en intensievere ondersteuning dan bij ambulante begeleiding wordt geleverd. De ondersteuning wordt in het kader van een vooraf door de gemeente goedgekeurd specifiek project geleverd, zoals bijvoorbeeld Housing First.

Er is sprake van scheiden van wonen en zorg, de cliënt betaalt zelf de huur.

20.7.2 Plus

De cliënt beschikt vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen nog niet over voldoende vaardigheden om zelfstandig te wonen. De cliënt is nog gevoelig voor negatieve invloed uit zijn omgeving. De cliënt heeft mogelijk nog ondersteuning nodig bij het zorgen voor maaltijden en service gerelateerde zaken in en om de woning. De cliënt zorgt zelf voor een schoon en leefbaar huis en schone was.

De begeleide woonomgeving biedt de cliënt een zo normaal mogelijke woonomgeving met een gereguleerd en gestructureerd klimaat. De cliënten wonen geclusterd of in elkaars nabijheid en hebben de mogelijkheid om gebruik te maken van een gemeenschappelijke ruimte, waardoor ze sociale contacten en steun aan elkaar hebben.

Er is sprake van scheiden van wonen en zorg, de cliënt betaalt zelf de huur.

20.7.3 Intensief

De cliënt beschikt vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen (nog) niet (meer) over de vaardigheden om zelfstandig te wonen. De cliënt heeft bescherming nodig tegen zichzelf of zijn omgeving of zorgt voor overlast. De cliënt heeft (mogelijk) ondersteuning nodig bij het zorgen voor een schoon en leefbaar huis, schone was, maaltijden en service gerelateerde zaken in en om de woning.

De beschermde woonomgeving heeft een gecontroleerd, gereguleerd en gestructureerd klimaat en biedt de cliënt veiligheid en stabiliteit.

Er is sprake van verblijf, de cliënt betaalt geen huur.

20.8 Forfaitaire periode

Het is wenselijk om voor dak- en thuisloze cliënten stabiele en continue ondersteuning te organiseren vanuit de MWA. Daarmee kunnen zij al tijdens hun verblijf in de opvang individueel ondersteund worden en kan deze ondersteuning zonder onderbreking doorlopen bij de overgang naar een andere woonvorm. Zoals ook de rekenkamer heeft geconstateerd, is het in de praktijk vaak lastig om ondersteuning vanuit de MWA op te starten, omdat dak- en thuisloze cliënten vaak geen vertrouwen meer hebben in de hulpverlening. Daarbij fluctueert de ondersteuningsbehoefte en wordt deze pas gaandeweg (volledig) duidelijk. Hulpvraag en ondersteuningsbehoefte blijken vaak sterk van elkaar te verschillen. Tegelijkertijd is het wel wenselijk dat er zo snel mogelijk wordt gestart met het in orde maken van de basisvoorwaarden voor stabilisatie.

Bij dak- en thuisloze cliënten kan er daarom voorafgaand aan het ondersteuningstraject een Forfaitaire periode ingezet worden. Dit geeft de aanbieder bij wie de cliënt in de opvang verblijft de mogelijkheid om direct met de ondersteuning te starten. Het is aan de gemeente om te bepalen of dit nodig is. De Forfaitaire periode wordt niet standaard ingezet.

Bij de Forfaitaire periode gaat het om de volgende aspecten:

- Het winnen van het vertrouwen van de cliënt en (waar nodig) verleiden tot hulpverlening.
- Het in kaart brengen van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt op de verschillende leefgebieden en bieden van ondersteuning op de leefgebieden.
- Het in orde maken van de basisvoorwaarden voor stabilisatie, waaronder aanvragen DigiD, inschrijven Woonnet Haaglanden, aanvragen toeslagen, inventariseren schulden, openen bankrekening en de cliënt ondersteunen bij het nakomen van afspraken met instanties.
- Het toeleiden naar passende ondersteuning, hulp en zorg door actief contact te zoeken met behandelaren en ketenpartners en door zo nodig een multidisciplinair overleg (MDO) te organiseren met deze partijen. Waar mogelijk toeleiden naar een passende vervolgplek.

De gemeente is verantwoordelijk voor het in orde maken van een briefadres, inkomen, zorgverzekering, legitimatie, inschrijving bij de straatdokter, afname van de SCIL-test en toegang tot de maatschappelijke opvang.

De Forfaitaire periode duurt maximaal drie maanden. Aan het einde van de Forfaitaire periode is inzichtelijk welke ondersteuning de cliënt nodig heeft en wordt de cliënt indien nodig verder ondersteund via een regulier MWA, uitgangspunt hierbij is dat de cliënt kan rekenen op een vaste ondersteuner. De ondersteuner is een stabiele, steunende, positieve factor in het leven van de cliënt en geeft vertrouwen en eigen regie.

20.9 Waakvlam

De Waakvlam kan na afronding van een ondersteuningstraject uit MWA (of jeugdhulp) worden ingezet als de cliënt vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen alleen stabiel kan blijven door zo nu en dan contact met de aanbieder te onderhouden. De aanbieder houdt de vinger aan de pols. Indien nodig kan de Waakvlam ook langdurig of blijvend worden ingezet.

Bij de Waakvlam gaat het om de volgende aspecten:

- Het periodiek contact onderhouden met de cliënt, zodat terugval en eenvoudige hulpvragen adequaat worden gesignaleerd en beantwoord.
- De cliënt kan bij terugval en eenvoudige hulpvragen een beroep doen op de ondersteuning van de aanbieder zonder dat er een nieuw ondersteuningstraject wordt gestart.

De ondersteuning kan bijvoorbeeld bestaan uit periodiek contact opnemen met de cliënt, voeren van gesprekken, observeren van veranderingen in gedrag en zo nodig korte ondersteuning bieden door middel van coachende gesprekken.

De cliënt heeft een ondersteuningstraject uit MWA (of jeugdhulp) afgerond, omdat zijn situatie weer stabiel is en hij weer voldoende zelfredzaam is. De professionele inschatting is dat er kans is op terugval en/of het opnieuw ontstaan van hulpvragen bij de cliënt. In het belang van de stabiliteit van de cliënt is het wenselijk dat de aanbieder de vinger aan de pols houdt nu het ondersteuningstraject is afgerond.

De intensiteit en duur van de contacten is beperkt en afhankelijk van het sociale netwerk en andere stabiliserende factoren. De inzet is flexibel en opschaling naar andere vormen van ondersteuning is alleen nodig als de inzet van de Waakvlam over een langere periode onvoldoende blijkt te zijn (zie hiervoor de paragraaf over afschaling en duurzame uitstroom in het handboek).

20.10 Logeren

Bij Logeren verblijft de cliënt kortdurend bij de aanbieder zodat de mantelzorger wordt ontlast (respijtzorg). De aanbieder neemt de zorg voor de cliënt tijdelijk over van de mantelzorger. Op deze manier kan de mantelzorger de zorg voor de cliënt langdurig volhouden en kan de cliënt zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Inwoners met een beperking of handicap die thuis wonen en toezicht, permanente zorg of ongeregelde zorg nodig hebben, kunnen gebruik maken van Logeren.

De gemeente doet altijd eerst onderzoek naar de eigen mogelijkheden van de inwoner en zijn sociale omgeving. Logeren wordt alleen ingezet als de mantelzorger tijdelijk ontlast moet worden en de inwoner niet in zijn sociale omgeving kan logeren. De zorgverzekering van de inwoner is altijd voorliggend als deze logeren vergoedt. Indien mogelijk wordt de lopende ondersteuning, hulp en zorg op het logeeraadres geleverd en gaat de cliënt naar de lopende dagbesteding.

Logeren kan maximaal 104 dagen (nachten) per jaar ingezet worden. Deze dagen kunnen voor maximaal twee dagen per week opgenomen worden. Ook mogen dagen twee keer per jaar opgespaard worden tot een maximum van 21 aaneengesloten dagen. Zo wordt voorzien in de behoefte aan langdurige opvang tijdens afwezigheid van de mantelzorger. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij ziekte van de mantelzorger, mag deze periode eenmalig worden verlengd met nog eens 21 dagen.

De gemeente bekostigt alleen Logeren, niet de persoonlijke verzorging en verpleging die onder de zorgverzekering van de cliënt valt. Indien nodig kan de cliënt wel in aanmerking komen voor andere vormen van ondersteuning vanuit de MWA. De benodigde intensiteit van de zorg dient zodanig te zijn dat de cliënt mee kan draaien in een groep. De cliënt mag geen Wlz-indicatie hebben.

20.11 Afbakening resultaatgebieden

20.11.1 Voeren van een huishouden

- Kindzorg (resultaat 9) is een optie binnen perceel 1 die op urenbasis geleverd wordt. Kindzorg is daarmee geen onderdeel van de intensiteiten van het resultaatgebied Voeren van een huishouden.
- Ondersteuning bij praktische zaken (resultaat 7 en 27) kan zowel onder optie 2 van het resultaatgebied Voeren van een huishouden als onder het resultaatgebied Sociaal & persoonlijk functioneren vallen. Als deze lichte begeleidingstaken geboden kunnen worden door een thuishulp met HH2-niveau, dan vallen deze taken onder het resultaatgebied Voeren van een huishouden. Is zwaardere inzet nodig, dan vallen deze taken onder het resultaatgebied Sociaal & persoonlijk functioneren.
- Het resultaatgebied Voeren van een huishouden is niet bedoeld voor cliënten die begeleid wonen (Wonen plus), tenzij er bij de cliënt ook sprake is van een lichamelijke beperking.
- Het resultaatgebied Voeren van een huishouden wordt niet ingezet bij cliënten die beschermd wonen (Wonen intensief), omdat de schoonmaak van de woonlocatie (inclusief de wooneenheden) onder Wonen intensief valt.

20.11.2 Sociaal & persoonlijk functioneren en Zelfzorg & gezondheid

- Het resultaatgebied Sociaal & persoonlijk functioneren gaat uit van de cliënt in relatie tot zijn omgeving en het effect dat zijn gedrag op zijn omgeving heeft. Het resultaatgebied Zelfzorg & gezondheid gaat uit van de cliënt in relatie tot zichzelf.

20.11.3 Dagbesteding

- Vormen van dagstructurering op de geclusterde woonlocatie van de cliënt vallen niet onder het resultaatgebied Dagbesteding, maar onder het resultaatgebied Wonen.
- Het motiveren van cliënten om deel te gaan nemen aan dagbesteding valt onder individuele begeleiding en dus onder het resultaatgebied Sociaal & persoonlijk functioneren.
- Het resultaatgebied Dagbesteding wordt alleen ingezet als de cliënt in staat is om wekelijks aan de dagbesteding deel te nemen.
- De toeleiding naar passende dagbesteding (opleiding, vrijwilligerswerk of betaald werk) is geen onderdeel van het resultaatgebied Dagbesteding. De toeleiding valt onder het resultaatgebied Sociaal & persoonlijk functioneren.
- Haags ontmoeten combineert welzijn en zorg en is daarmee een tussenvoorziening, die tussen het reguliere welzijnswerk en buurtinitiatieven aan de ene kant, en de geïndiceerde dagbesteding aan de andere kant, in staat. Haags ontmoeten wordt tot volwaardige voorliggende voorziening doorontwikkeld en daarmee voorliggend op de inzet van het resultaatgebied Dagbesteding.

20.11.4 Financiën

- Het resultaatgebied Financiën is alleen bedoeld voor cliënten bij wie er sprake is van een ernstige instabiele financiële situatie, waarvoor specifieke financiële deskundigheid nodig is. Het gaat hierbij om de toeleiding van cliënten met beperkingen in de regievoering vanwege gedragsproblematiek in combinatie met psychische, verstandelijke en/of

verslavingsproblemen naar een schuldregeling, beschermingsbewind of een daarmee vergelijkbare voorziening. Cliënten die deze beperkingen in de regievoering niet hebben, kunnen gebruik maken van de reguliere financiële dienstverlening van de gemeente. Het toewerken naar financiële zelfredzaamheid is onderdeel van het resultaatgebied Sociaal & persoonlijk functioneren.

20.11.5 Bereik- & beschikbaarheid en Wonen

- Het voor de cliënt bereikbaar en beschikbaar zijn in de avond, nacht en weekenden valt onder het resultaatgebied Bereik- & beschikbaarheid. Het voor de cliënt bereikbaar en beschikbaar zijn gedurende de werkdagen is onderdeel van de andere resultaatgebieden.
- Het resultaatgebied Bereik- & beschikbaarheid kan ook los van het resultaatgebied Wonen ingezet worden om de instroom in Wonen te voorkomen of de uitstroom uit Wonen te versnellen.
- Het resultaatgebied Wonen kan ook los van het resultaatgebied Bereik- & beschikbaarheid ingezet worden bij cliënten die klaar zijn om zelfstandig te wonen, maar nog op een woning wachten. Deze cliënten hebben namelijk niet altijd nabijheid van ondersteuning nodig.
- De resultaatgebieden Bereik- & beschikbaarheid en Wonen zijn alleen bedoeld voor cliënten die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet in staat zijn om zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Bij cliënten met verstandelijke problemen is de Wlz voorliggend op de inzet van een MWA. De resultaatgebieden Bereik- & beschikbaarheid en Wonen zijn niet bedoeld voor cliënten met psychogeriatrische problematiek.
- Bij vooraf door de gemeente goedgekeurde specifieke projecten kan, ook indien cliënten verspreid over de stad wonen en zelf de huur betalen, het resultaatgebied Wonen, intensiteit Basis worden ingezet voor de woonbegeleiding, 'crowd control' en onplanbare ondersteuning overdag.

20.11.6 Forfaitaire periode

- Bij dak- en thuisloze jongeren tot 23 jaar is vrij toegankelijke ondersteuning voorliggend op de inzet van de Forfaitaire periode.

20.12 Resultaten

20.12.1 Voeren van een huishouden

1. *Het netwerk van de cliënt is ingeschakeld*

Het netwerk is ingezet en de zelfredzaamheid vergroot. Het opbouwen en onderhouden van een netwerk ten behoeve van het voeren van een huishouden is benoemd als resultaat omdat het gebruik van dit netwerk de mate van noodzakelijke ondersteuning positief kan beïnvloeden.

2. *De cliënt heeft een schone, leefbare en georganiseerde woning*

Een schone, leefbare en georganiseerde woning betekent het schoonmaken en schoonhouden van de dagelijkse gebruiksruidten. De maatwerkvoorziening draagt eraan bij dat cliënten met functionele (ouderdoms)beperkingen langer zelfstandig thuis blijven wonen en het voeren van een eigen huishouden zo lang mogelijk behouden. De cliënt moet gebruik kunnen maken van een schone woonkamer, keuken, slaapkamer, sanitaire ruidten (één badkamer, maximaal twee toiletten) en een schone gang. Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen. Concreet kan het gaan om het stofzuigen van bovengenoemde vertrekken, het schoonmaken van keukens, badkamer en toilet en het dweilen van vloeren. Aan de hand van de persoonlijke situatie van de cliënt wordt bepaald wat daadwerkelijk gedaan moet worden aan activiteiten en hoe vaak dit moet gebeuren.

3. *De cliënt beschikt over schone kleding en beddengoed*

Het beschikken over schone kleding en beddengoed betekent het wassen en strijken van de kleding en het beddengoed.

4. *De cliënt heeft voldoende levensmiddelen in huis*

Het beschikken over voldoende primaire levensmiddelen. Dit betekent dat er voldoende levensmiddelen in huis zijn voor het voeren van een huishouden zoals voedingsmiddelen, maar ook was- en schoonmaakmiddelen.

5. *De cliënt heeft huishoudelijke taken aangeleerd en past deze toe*

Hiermee wordt bedoeld het opheffen van beperkingen of onvermogen bij het organiseren en uitvoeren van huishoudelijke taken die nodig zijn voor het huishouden. De cliënt leert en ontwikkelt waar nodig de vaardigheden en het organiseren hiervan.

6. *De cliënt heeft de regie over zijn huishouden*

Dit betreft het bieden van ondersteuning bij het organiseren van huishoudelijke taken, zodat de cliënt weer tot zelfregie en planning van de huishoudelijke werkzaamheden in staat is. Ook kan de ondersteuning bestaan uit het helpen handhaven, herkrijgen of verkrijgen van structuur in het huishouden. De cliënt leert om andere of nieuwe problemen te voorkomen. Het kan ook gaan om lichte ondersteuning zonder dat er wordt schoongemaakt. Indien nodig neemt de aanbieder de huishoudelijke taken tijdelijk over.

7. *De cliënt krijgt ondersteuning bij het uitvoeren van praktische zaken*

Dit betreft het bieden van ondersteuning bij praktische zaken indien de cliënt niet in staat is voor de ondersteuning bij praktische zaken zelfstandig hulp te zoeken bij zijn sociaal netwerk en/of het voorliggend veld. Het gaat niet om het overnemen en/of uitvoeren van de praktische zaken. De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de praktische zaken.

De cliënt wordt in de thuissituatie ondersteund met het organiseren van praktische zaken zoals het organiseren van de noodzakelijke boodschappen, het organiseren van de post en het inschakelen van het netwerk/voorliggend veld wanneer er acties moeten worden uitgevoerd die de cliënt niet zelfstandig kan oppakken.

De aanbieder gaat niet mee naar afspraken en regelt geen financiële zaken. Zodra blijkt dat er sprake is van betalingsachterstanden, schulden en/of structureel onvermogen om de (financiële)

administratie te kunnen verrichten is ondersteuning vanuit dit resultaat niet passend en moet er in overleg met de cliënt en gemeente worden gezocht naar andere oplossingen.

8. De cliënt beschikt over maaltijden

Dit betreft het beschikken over een koude en warme maaltijd. Dit betekent het aanwezig hebben en klaarzetten van een ontbijt, lunch en warme maaltijd.

9. De verzorging van de kinderen van de cliënt is tijdelijk overgenomen

Het gaat hierbij om het tijdelijk opvangen van en/of overnemen van de gebruikelijke zorg voor gezonde kinderen tot 12 jaar bij uitval van de ouder(s) en de afwezigheid van informele zorg en algemeen gebruikelijke voorliggende voorzieningen zoals crèche, opvang op school, buitenschoolse opvang, gastouder etc. Met gebruikelijke zorg bedoelen we wassen en aankleden, hulp bij eten en/of drinken, maaltijd voorbereiden, sfeer scheppen, spelen en opvoedingsactiviteiten. De verzorging van de kinderen wordt tijdelijk overgenomen om de ouder(s) in de gelegenheid te stellen om een andere oplossing te vinden.

20.12.2 Sociaal & persoonlijk functioneren

10. De cliënt is toegeleid naar gespecialiseerde hulpverlening

De situatie van de cliënt is in kaart gebracht. De cliënt is door de aanbieder toegeleid naar professionele zorg, bijvoorbeeld diagnostiek of (opname voor) behandeling. De cliënt is gemotiveerd voor behandeling en de reguliere hulpverlening is opgestart.

11. De cliënt veroorzaakt geen overlast

De cliënt veroorzaakt geen overlast voor zijn omgeving. Dit kan bijvoorbeeld gaan om geluidsoverlast, maar ook om stankoverlast als gevolg van een vervuilde woning.

12. De cliënt is zelfredzaam in zijn zelfverzorging

De cliënt maakt een verzorgde indruk. De cliënt wast zich regelmatig en draagt schone kleding. De cliënt is zich ervan bewust dat zijn persoonlijke verzorging van belang is voor zijn zelfzorg en gezondheid.

13. De cliënt is toegeleid naar passende voorliggende voorzieningen

De cliënt maakt gebruik van een passende voorliggende voorziening, zoals bijvoorbeeld het buurthuis, servicepunt of activiteiten, waarmee duurzaam in zijn ondersteuningsbehoefte kan worden voorzien. De aanbieder wordt ingezet om ervoor te zorgen dat cliënt zijn weg naar de voorziening vindt en hier zelfstandig of met het behulp van het sociale netwerk gebruik van kan maken.

14. De cliënt kan grenzen stellen

De cliënt kan (op een rustige manier) aangeven wat zijn grenzen zijn. Dit kan bijvoorbeeld gaan om het stellen van grenzen richting zijn kinderen, maar ook om het stellen van grenzen richting zijn partner, huisgenoten en sociale netwerk (vrienden en kennissen). De cliënt is weerbaar en kan omgaan met groepsdruk of familiedruk.

15. De cliënt heeft een gezonde/stabiele relatie met huisgenoten/gezinsleden en/of familie/vrienden

De relatie met huisgenoten/gezinsleden en/of familie/vrienden is gezond en stabiel, men gaat op een constructieve manier met elkaar om en ondersteunt elkaar. Verslechterde relaties worden hersteld.

16. De cliënt is voldoende zelfredzaam om terugval/verergering te voorkomen

De cliënt is in staat om aangeleerde vaardigheden zelfstandig toe te passen zonder ondersteuning van de aanbieder en voorkomt daarmee terugval. Afhankelijk van de persoonlijke situatie van de cliënt, kan het resultaat bijvoorbeeld ook zijn dat de situatie is gestabiliseerd, waarmee verergering wordt voorkomen.

17. De cliënt heeft sociale en communicatieve vaardigheden

De cliënt beschikt over vaardigheden om contact te leggen en te onderhouden met mensen in zijn omgeving en past deze toe in de praktijk. De cliënt beseft welk effect zijn gedrag heeft op zijn omgeving. De cliënt begrijpt goed wat anderen zeggen en kan zichzelf voldoende begrijpelijk (duidelijk) maken. Het kan ook gaan om het versterken van de agressieregulatie en woedebeheersing van de cliënt.

18. Het netwerk van de cliënt voelt zich erkend, gesteund en ontlast

Het sociale netwerk van de cliënt voelt zich ontlast door de geleverde ondersteuning. De aanbieder heeft oog voor de behoefte van het netwerk/de mantelzorger(s).

19. De cliënt kan terugvallen op een ondersteunend netwerk

De ondersteuning richt zich op het versterken en eventueel op/uitbouwen van het sociale netwerk van de cliënt. De cliënt staat er niet alleen voor, maar weet zich gesteund door mensen in zijn omgeving. Dit kunnen bijvoorbeeld vrienden en familieleden zijn, maar ook burens en kennissen. Hierbij is het van belang dat het sociale netwerk de cliënt niet remt, maar stimuleert in zijn ontwikkeling.

20. De cliënt heeft een passende daginvulling

De cliënt neemt deel aan activiteiten die bij zijn interesse en vaardigheden passen en is daarmee in de gelegenheid om zichzelf te ontwikkelen. Afhankelijk van de mogelijkheden van de cliënt wordt hij door de aanbieder toegeleid naar een opleiding, vrijwilligerswerk, betaald werk of dagbesteding.

21. De cliënt heeft een passende dagstructuur en/of een gezond dag- en nachtritme

De cliënt heeft een gestructureerde dagindeling die bij hem past. Het gaat hierbij om een dagstructuur, waarin de cliënt optimaal kan functioneren. Het dag- en nachtritme van de cliënt vormt geen belemmering in zijn dagelijks functioneren.

22. De cliënt heeft een gezonde en veilige woonsituatie

De gezondheid van de cliënt wordt niet aangetast door zijn woonsituatie en de veiligheid van de cliënt is niet in het geding. Het kan bijvoorbeeld gaan om een zwaar vervuilde woning of een overvolle woning (hoarding). De aanbieder ondersteunt de cliënt bij het verbeteren van zijn woonsituatie en maakt de cliënt ervan bewust dat dit belangrijk is voor zijn gezondheid en veiligheid.

23. De cliënt voelt zich veilig

De cliënt voelt zich zowel thuis als tijdens het deelnemen aan maatschappelijke activiteiten veilig. De cliënt wordt niet belemmerd in zijn dagelijkse bezigheden. De cliënt voelt zich ook veilig bij zijn mantelzorger/sociale netwerk.

24. De cliënt kan omgaan met zijn mogelijkheden en beperkingen

De cliënt beschikt over de vaardigheden om goed te kunnen leven met zijn beperkingen. De cliënt is zich bewust van zijn mogelijkheden en maakt daar gebruik van.

25. De cliënt is toegeleid naar een plek in een intramurale of extramurale setting

Bij toeleiding naar extramurale setting wordt bedoeld uitstroom uit de voorziening, dit kan zowel uitstroom uit Wonen Intensief zijn (naar zelfstandig of naar Wonen Plus), als ook uitstroom uit Wonen Plus/Basis naar zelfstandig. Bij toeleiding naar intramurale setting kan het zowel gaan om Wonen Basis, Plus en Intensief als om intramurale voorzieningen op basis van Zvw of Wlz.

26. De inkomsten en uitgaven van de cliënt zijn in balans

De cliënt weet wat er per maand binnenkomt. De cliënt past zijn uitgaven daarop aan. De cliënt legt geld opzij voor onvermijdelijke uitgaven. De cliënt reserveert voor onverwachte tegenvallers of sluit hier verzekeringen voor af.

27. De cliënt heeft de regie over praktische zaken

Dit betreft het bieden van ondersteuning bij praktische zaken, zodat de cliënt weer tot zelfregie en planning van de praktische zaken in staat is. De cliënt wordt in de thuissituatie ondersteund met praktische zaken zoals het doen van de noodzakelijke boodschappen, het nakomen van afspraken, het doornemen van de post en het doen van de administratie.

28. De cliënt heeft niet meer te maken met huiselijk geweld

Door de inzet van de aanbieder wordt huiselijk geweld duurzaam gestopt. De cliënt voelt zich veilig en heeft een gezonde/stabiele relatie met zijn huisgenoten/gezinsleden/mantelzorger. Als er sprake is van mishandeling van de cliënt door de mantelzorger, dan is de ondersteuning ook gericht op het ontlasten van de mantelzorger.

29. De cliënt kan zelfstandig wonen

De cliënt beschikt over voldoende woonvaardigheden om zelfstandig te kunnen wonen.

30. De woonsituatie van de cliënt is stabiel

De cliënt beschikt over een woning waar hij voor langere tijd kan blijven. Er is geen sprake van een dreigende huisuitzetting.

31. De cliënt ontvangt op elkaar afgestemde ondersteuning, hulp en zorg

De cliënt ontvangt ondersteuning, hulp en zorg van verschillende aanbieders vanuit de MWA en/of andere zorgwetten. De aanbieder stemt de hulpverlening actief op elkaar af en neemt de regierol van de cliënt over indien de cliënt dit zelf niet kan.

20.12.3 Zelfzorg & gezondheid

32. De cliënt heeft inzicht in zijn beperking en bijbehorende problematiek

De cliënt weet welke beperking hij heeft en welke gevolgen zijn beperking heeft voor zijn zelfzorg en gezondheid. Indien van toepassing is de ondersteuning van de aanbieder ondersteunend aan het behandelplan van de cliënt.

32. De cliënt heeft inzicht in en/of accepteert zijn beperking en bijbehorende problematiek

De cliënt weet welke beperking hij heeft en welke gevolgen zijn beperking heeft voor zijn zelfzorg en gezondheid en/of de cliënt accepteert zijn beperking, waardoor hij er beter mee om kan gaan dan voor de inzet van de ondersteuning. Indien van toepassing is de ondersteuning van de aanbieder ondersteunend aan het behandelplan van de cliënt.

33. De cliënt accepteert zijn beperking en bijbehorende problematiek

De cliënt accepteert zijn beperking, waardoor hij er beter mee om kan gaan dan voor de inzet van de ondersteuning. Indien van toepassing is de ondersteuning van de aanbieder ondersteunend aan het behandelplan van de cliënt.

33. De begeleider en de behandelaar van de cliënt werken samen om de (geestelijke) gezondheid van de cliënt te stabiliseren en/of te verbeteren.

De cliënt accepteert dat zijn begeleiding en behandelaar tijdens het ondersteuningstraject actief samenwerken om de (geestelijke) gezondheid van de cliënt te stabiliseren of te verbeteren. Wanneer dit resultaat wordt ingezet is het noodzakelijk dat de veiligheid van de cliënt, eventuele medecliënten en de begeleiding te allen tijde worden gewaarborgd d.m.v. een actuele risico inventarisatie en signaleringsplan.

34. De cliënt is zelfredzaam op het gebied van medicatie-gebruik

Bij dit resultaat gaat het nadrukkelijk om het ondersteunen bij medicatie-gebruik, niet om het overnemen ervan. Interventies die in het kader van dit resultaat uitgevoerd kunnen worden, zijn interventies die helpen bij het structureren en organiseren van het medicatie-gebruik. Bijvoorbeeld het bestellen, goed opbergen, overzicht houden en het aanleren van deze activiteiten.

35. De cliënt kent handvatten en kan deze toepassen om terugval te voorkomen

De cliënt beschikt over vaardigheden om met zijn beperking om te gaan. De cliënt is in staat om verslechtering van zijn zelfzorg en gezondheid tijdig te signaleren en hulp te vragen in eigen kring of daarbuiten.

36. De partner/mantelzorger van de cliënt voelt zich erkend, gesteund en ontlast

De partner/mantelzorger weet welke beperking de cliënt heeft en hoe hij hiermee om moet gaan. De partner/mantelzorger voelt zich ontlast door de geleverde ondersteuning. De aanbieder heeft oog voor de behoefte van de partner/mantelzorger.

37. De cliënt is toegeleid naar gespecialiseerde hulpverlening

De situatie van de cliënt is in kaart gebracht. De cliënt is door de aanbieder toegeleid naar professionele zorg, bijvoorbeeld diagnostiek of (opname voor) behandeling. De cliënt is gemotiveerd voor behandeling en de reguliere hulpverlening is opgestart.

38. De cliënt ontvangt ondersteuning om terugval/verergering van problematiek te voorkomen
Door de ondersteuning van de aanbieder is de cliënt voldoende zelfredzaam en wordt terugval of verergering voorkomen.

39. De cliënt ontvangt ondersteuning om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen
Met de ondersteuning van de aanbieder is de cliënt voldoende zelfredzaam om (weer) zelfstandig te (blijven) wonen. De cliënt is niet in staat om stabiel te blijven zonder ondersteuning van de aanbieder. De ondersteuning is gericht op het oplossen van dagelijkse problemen en het voeren van ventilerende gesprekken.

40. De cliënt weet wat goede zelfverzorging is, hij kent het belang ervan
De cliënt maakt een verzorgde indruk. De cliënt wast zich regelmatig en draagt schone kleding. De cliënt is zich ervan bewust dat zijn persoonlijke verzorging van belang is voor zijn zelfzorg en gezondheid. Dit kan ook gaan om tijdelijke ondersteuning bij de uitvoering van de taken die noodzakelijk zijn voor een goede zelfverzorging.

20.12.4 Dagbesteding

41. De cliënt maakt gebruik van een zingevende activiteit, passend bij zijn behoeften
De cliënt neemt deel aan activiteiten die bij zijn interesse en vaardigheden passen, waardoor de dag ritme en structuur krijgt en/of de cliënt in de gelegenheid is om zichzelf te ontwikkelen.

42. De mantelzorger van de cliënt kan tot rust komen en is niet overbelast
De zorg voor de cliënt en de momenten die de mantelzorger voor zichzelf heeft, zijn in balans met elkaar, waardoor de mantelzorger de zorg voor de cliënt duurzaam kan volhouden. De cliënt kan daardoor langer zelfstandig thuis blijven wonen.

43. De cliënt kan participeren door dagbesteding
Met de ondersteuning van de aanbieder is de cliënt weer in staat om maatschappelijk te participeren. De cliënt voelt zich weer onderdeel van de samenleving. De aanbieder past de activiteiten van de dagbesteding aan op de ontwikkelingsbehoefte en -mogelijkheden van de cliënt.

44. De cliënt heeft zijn sociale competenties behouden
De cliënt behoudt zoveel mogelijk sociale competenties zoals het formuleren van behoeften, het stellen van grenzen, het reguleren van gedrag, sociale en communicatieve vaardigheden, in het bijzonder binnen het sociale (groeps)karakter van de dagbesteding.

45. De cliënt heeft zijn sociale competenties ontwikkeld
De cliënt ontwikkelt sociale competenties zoals het formuleren van behoeften, het stellen van grenzen, het reguleren van gedrag, sociale en communicatieve vaardigheden, in het bijzonder binnen het sociale (groeps)karakter van de dagbesteding. Mogelijk tot het niveau dat de cliënt deze competenties zelfstandig kan gebruiken/behouden.

46. De cliënt heeft zijn arbeidsmatige competenties ontwikkeld
De cliënt ontwikkelt sociale competenties en arbeidsvaardigheden zoals belastbaarheid, verantwoordelijkheid, zelfinzicht en zelfvertrouwen, zodat de kansen op de arbeidsmarkt voor de cliënt worden vergroot, bijvoorbeeld kansen op beschut werk of andere re-integratietrajecten.

47. De cliënt heeft zijn cognitieve competenties ontwikkeld
De cliënt ontwikkelt cognitieve competenties en kennis die nodig zijn om (alsnog) een startkwalificatie te behalen, zodat de kansen op de arbeidsmarkt voor de cliënt worden vergroot.

20.12.5 Financiën

48. De cliënt beschikt over een inkomen

De cliënt heeft een inkomen op tenminste het sociaal minimum. De cliënt benut daarnaast rechten op aanvullende inkomensregelingen en belastingkortingen. De cliënt kan hiervoor niet terecht bij zijn sociaal netwerk en/of het voorliggend veld vanwege gedragsproblematiek in combinatie met psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen.

49. De cliënt beschikt over een ingevulde en complete WAS-map

De cliënt beschikt over een ingevulde en complete WAS-map zodat de cliënt kan worden toegeleid naar een gemeentelijke schuldregeling.

50. De schulden van de cliënt zijn in kaart gebracht en gestabiliseerd

De cliënt beschikt over een overzicht van zijn schulden. De cliënt vermijdt incasso- en beslagkosten door middel van betalingsregelingen en andere afspraken met schuldeisers. De cliënt betaalt de vaste lasten routinematig/gestructureerd (bijvoorbeeld geautomatiseerd of door iemand uit zijn netwerk). Dreigende huisuitzetting wordt voorkomen.

51. De cliënt is toegeleid naar een schuldregeling

Met de ondersteuning van de aanbieder voldoet de cliënt aan de voorwaarden voor een gemeentelijke schuldregeling of de Wet schuldsanering natuurlijke personen. De aanbieder sluit de ondersteuning op dit resultaatgebied af als de cliënt is toegelaten tot een schuldhulpverleningstraject. Om dit traject te laten slagen, kan het vanwege beperkingen in de regievoering nodig zijn om de ondersteuning vanuit het resultaatgebied Sociaal & persoonlijk functioneren voort te zetten.

52. De cliënt is toegeleid naar beschermingsbewind of een daarmee vergelijkbare voorziening

Als de cliënt langdurig niet in staat is om zijn financiën te organiseren en daarover regie te voeren, dan kan beschermingsbewind of een daarmee vergelijkbare voorziening (intensief budgetbeheer, curatele) een oplossing zijn. Een aanvraag voor beschermingsbewind is echter een complex proces. De aanbieder ondersteunt de cliënt in dit proces en sluit de ondersteuning af als het financieel beheer aan een derde is overgedragen.

20.12.6 Bereik- & beschikbaarheid

53. De cliënt voelt zich in de avond, nacht en weekenden veilig en gesteund

De cliënt voelt zich veilig en gesteund in de avond, nacht en weekenden, omdat adequate signalering en/of ondersteuning beschikbaar is als dat nodig is. Het gaat hierbij om het signaleren van hulpvragen die cliënten zelf niet kunnen formuleren en/of het beantwoorden van hulpvragen die cliënten niet kunnen uitstellen tot de volgende werkdag.

54. De cliënt kan (weer) zelfstandig (blijven) wonen

De cliënt voelt zich veilig en gesteund in de avond, nacht en weekenden, omdat adequate ondersteuning beschikbaar is als dat nodig is. Het gaat hierbij om het beantwoorden van hulpvragen die cliënten niet kunnen uitstellen tot de volgende werkdag. De cliënt kan hierdoor (weer) zelfstandig (blijven) wonen.

20.12.7 Wonen

55. De cliënt woont in een geregleerde en gestructureerde omgeving

De woonsituatie van de cliënt is veilig en stabiel, omdat hij in een begeleide, geclusterde of beschermde woonvorm verblijft met een geregleerd, gestructureerd en/of gecontroleerd klimaat. De cliënt is door de ondersteuning beschermd tegen zichzelf of zijn omgeving.

56. De cliënt bouwt vaardigheden op en vergroot zijn zelfredzaamheid

De cliënt ontwikkelt bepaalde vaardigheden en groeit in zijn zelfredzaamheid, zodat hij op termijn weer (volledig) zelfstandig kan wonen. Het opbouwen van deze vaardigheden is alleen haalbaar in een begeleide, geclusterde, of beschermde woonvorm.



Den Haag