

## Bijlage 1d. Proces toegang & wachtlijst specialistische maatschappelijke zorg Holland Rijnland

Bij de toegang tot de maatschappelijke zorg wordt in Holland Rijnland gewerkt vanuit het principe 'lokaal wat lokaal kan'. Iedere gemeente is verantwoordelijk voor de eigen inwoners en organiseert voor de eigen inwoners een lokale toegang tot maatschappelijke zorg voorzieningen.

De toegang tot specialistische maatschappelijke zorg (percelen 1 tot en met 3) wordt verzorgd door de regionale toegang Maatschappelijke Zorg, in nauwe samenwerking met de lokale toegangsteams.

In dit document staat in hoofdstuk 1 het algemene werkproces van de regionale toegang beschreven. Hoofdstuk 2 geeft een overzicht van de stappen voor het plaatsen van een cliënt op de wachtlijst en de plaatsing op een vrijgekomen plek. In hoofdstuk 3 worden uitgangspunten en specifieke onderdelen van dit werkproces nader toegelicht.

### Hoofdstuk 1. Het werkproces van de regionale toegang MZ op hoofdlijnen

#### *Stap 1: Melding*

De melding wordt gedaan bij de lokale toegang en kan gedaan worden door: burger, wettelijk vertegenwoordiger, iemand uit het netwerk óf een professional. Burger zelf moet op de hoogte zijn van de melding.

#### *Stap 2: Aanvraag en beoordeling*

De lokale toegang onderzoekt de aanvraag en beoordeelt of subregionale ondersteuning bij wonen passend is:

- De aanvrager moet minimaal 16 jaar en 6 maanden oud zijn;
- Er zijn geen voorliggende algemene en/of lichtere voorzieningen die eerst ingezet kunnen worden;
- Er is diagnostiek rondom een psychische aandoening aanwezig of bij afwezigheid hiervan o.b.v. een gesprek een ernstig vermoeden van aanwezigheid psychiatrische problematiek. In kaart wordt gebracht of de burger niet of nog niet zelfstandig kan wonen en of 24 uren toezicht of oproepbaarheid noodzakelijk is;
- Er is op het moment van het onderzoek geen sprake (meer) van klinische behandeling (ZVW) of de klinische behandeling zal binnen uiterlijk 60 dagen eindigen (waarbij niet valt uit te sluiten dat klinische behandeling op enig moment in het vervolgproces opnieuw geboden zal zijn).

#### *Stap 3: Inschakelen regionale toegang*

Op elk moment in het lokale toegangsproces kan de regionale toegang worden ingeschakeld indien er ondersteuning gewenst is bij het toegangsproces en/of dat er een vermoeden bestaat dat er een specialistische woonvorm maatschappelijke zorg nodig is.

#### *Stap 4: Toetsing door de regionale toegang*

De regionale toegang toetst het door de lokale toegang uitgevoerde onderzoek aan de hand van de wet, een afwegingskader en het voorgelegde dossier. De regionale toegang kan aanvullende gegevens verzamelen en komt op basis van het dossier tot een oordeel. Dossierinformatie over de inwoner wordt verzameld en gedeeld volgens omschreven procedures conform de AVG en met inachtneming van artikel 5.1.1 van de Wmo.

#### *Stap 5: Beschikking*

De burger ontvangt van de regionale toegang het besluit.

Het besluit bevat:

- Afwijzing of toewijzing van de ondersteuning, het toegewezen ondersteuningsprofiel, de toegewezen woonvorm, indien van toepassing de toegewezen dagbesteding welke binnen de maatwerkvoorziening kan worden genoten;
- De geldigheidsduur;
- De mogelijkheid voor de burger om bezwaar aan te tekenen tegen het Besluit.

*Stap 6: Aanmelding bij de zorgaanbieder*

De cliënt wordt door de consulent van de regionale toegang aangemeld bij de zorgaanbieder via beveiligde mail en de zorgaanbieder geeft een terugkoppeling over de wachttijd. Cliënt wordt indien van toepassing op de wachtlijst van de zorgaanbieder geplaatst conform de werkafspraken wachtlijst (zie Hoofdstuk 2 van dit document).

*Stap 7: Wachtlijstbeheer*

Wachtlijstbeheer voor de regionale plekken is in handen van de regionale toegang.

*Stap 8: Overbruggingszorg*

Indien noodzakelijk wordt gedurende de periode dat cliënt wacht op een plek binnen een specialistische maatschappelijke zorgvoorziening, vanuit de lokale toegang een beschikking verstrekt voor de inzet van ambulante ondersteuning (overbruggingszorg).

*Stap 9: Zorgaanbieder en begeleidingsplan*

De zorgaanbieder maakt samen met de cliënt een begeleidingsplan waarin duidelijke doelen en termijnen zijn opgenomen. Tijdens de uitvoering van de beschikking kan er sprake zijn van opschalen, afschalen en continuering (herindicatie). Het is aan de cliënt zelf of de contactpersoon om wijzigingen tijdig door te geven aan de regionale toegang. De aanbieder vervult hierin voor de cliënt een signalerende rol.

*Stap 10: Monitoring*

De regionale toegang monitort periodiek stand van zaken en vraagt de aanbieder periodiek inzicht te bieden in de voortgang op de afgesproken begeleidingsdoelen. De monitoring dient om inzicht te krijgen in de voortgang van de geformuleerde doelen in het ondersteuningsplan.

## Hoofdstuk 2. Wachtlijstprocedure specialistische maatschappelijke zorg Holland Rijnland

### *Centrale wachtlijstprocedure*

De centrale wachtlijstprocedure voor specialistische maatschappelijke zorg Holland Rijnland heeft als doel:

- Inzicht in de in- en doorstroom van het totale aantal cliënten op de wachtlijst
- Inzicht in de mate van urgentie en de duur van de wachttijd per cliënt, en deze meer leidend laten zijn in de volgorde van plaatsing.
- Inzicht in structurele knelpunten/ gaten in het aanbod die resulteren in lange wachttijden om te kunnen gebruiken als input voor de inkoop van zorg.

### *Regionaal casuïstiek overleg*

Op uitvoeringsniveau zal op regionaal niveau een overleg worden ingericht waar ten minste zorgbemiddelaars van gecontracteerde aanbieders en toegangsm medewerkers vanuit de toegangsteams maatschappelijke zorg periodiek bijeen komen. Tijdens dit overleg kan vastlopende casuïstiek worden geagendeerd. Ook kunnen op deze plek urgent wachtenden besproken worden en wordt het wachtlijstproces gemonitord.

## 1. Proces plaatsing nieuwe cliënt op wachtlijst

*Stap 1: Aanvraag, intake & indicatiestelling (zie hoofdstuk 1 stap 1 t/m 5).*

### *Stap 2: Beschikking*

- Consulent maakt op basis van alle informatie de beschikking op waarin wordt aangegeven bij welke voorkeursaanbieder(s) cliënt op gesprek gaat.
- Vanuit de regionale toegang wordt de 'opdracht wachtlijst', inclusief door cliënt ondertekend gespreksverslag, per mail naar voorkeursaanbieder verstuurd met verzoek cliënt uit te nodigen voor een intake gesprek.
- Bij afgeven indicatie wordt cliënt door de consulent van de regionale toegang op de wachtlijst geplaatst, waarbij ook de voorkeursaanbieder wordt vermeld.

### *Stap 3: Intakegesprek bij voorkeursaanbieder*

- Cliënt wordt door de zorgaanbieder uitgenodigd voor een intakegesprek. Aanbieder stelt vast of de ondersteuningsvraag matcht met de expertise die specifieke aanbieder in huis heeft.

### *Stap 4: Definitieve plaatsing cliënt op de wachtlijst*

- Aanbieder geeft binnen 6 weken na ontvangst van de opdracht per mail een terugkoppeling van het intake gesprek aan de wachtlijstbeheerder.
- Bij match zet de wachtlijstbeheerder voor de betreffende cliënt de in de wachtlijst genoteerde voorkeursaanbieder om naar definitieve aanbieder en stuurt per mail een bevestiging hiervan aan betreffende aanbieder.
- Bij mismatch geeft de aanbieder telefonisch of per mail een inhoudelijk motivatie en op basis van deze informatie selecteert de wachtlijstbeheerder/ consulent (i.o.m. cliënt) een nieuwe voorkeursaanbieder en herhaalt zich stap 3 en 4
- Wanneer de cliënt al vooraf op gesprek is geweest bij de aanbieder en de uitslag is daarvan bekend, dan kan na het vaststellen van de indicatie de opdracht naar de aanbieder gestuurd worden en de klant wordt op dat moment definitief op de wachtlijst geplaatst.

NB: Terugkoppeling over intakegesprek door de aanbieder is essentieel om te weten of een cliënt bij de betreffende aanbieder op de wachtlijst geplaatst wordt. Zo borgen we dat de wachtlijst van Opdrachtgever en de wachtlijst van Opdrachtnemer gelijk blijven. In het registratiesysteem van Opdrachtgever wordt ingebouwd dat bij uitblijven van een terugkoppeling, de wachtlijstbeheerder hier melding van krijgt. Bij herhaaldelijk uitblijven van een terugkoppeling zal i.h.k.v. contractbeheer in gesprek worden gegaan met de desbetreffende aanbieder.

### *Stap 5: Herhalingsgesprek na 1 jaar op wachtlijst*

- Overbruggingszorg wordt altijd afgegeven vanuit de lokale toegang voor een periode van 1 jaar en hierna vindt evaluatie plaats en eventueel voortzetten van de overbruggingszorg.

- Bij geen overbruggingszorg wordt bij wenswachtend een einddatum van 1 jaar ingevoerd.
- Na dit jaar heeft wachtlijstbeheerder contact met cliënt over huidige situatie.

## 2. Proces plaatsing cliënt vanaf de wachtlijst op vrijgekomen plek

### *Stap 1: Er komt een geschikte plek vrij*

- Aanbieder meldt telefonisch of per mail vrijgekomen plek bij wachtlijstbeheerder.
- Wachtlijstbeheerder en aanbieder kijken op de wachtlijst wie er aan de beurt is. Ook kan het zijn dat de aanbieder een voorstel doet voor de te plaatsen cliënt. Uitgangspunt is dat in gezamenlijk overleg een cliënt wordt geselecteerd.
- Wanneer de aanbieder en de wachtlijstbeheerder verschillen van mening over wie er geselecteerd wordt en beide opties zijn passend, dan is het uitgangspunt dat partijen in gezamenlijk overleg tot een plaatsing komen. Lukt dit niet dan bepaalt in het uiterste geval Opdrachtgever wie er geplaatst wordt.

NB: Melding van een vrijgekomen plek is van belang om als Opdrachtgever én Opdrachtnemers gezamenlijk meer grip te houden op de wachttijden (voorkomen dat bepaalde cliënten onevenredig lang op een plek moeten wachten) en te kunnen inspelen op spoedsituaties die zich kunnen voordoen. Bij herhaaldelijk uitblijven van een melding van een vrijgekomen plek zal in het kader van contractbeheer in gesprek worden gegaan met de desbetreffende aanbieder.

### *Stap 2: Plaatsing cliënt op plek*

- Cliënt wordt uitgenodigd door aanbieder voor bezichtiging plek.
- Als cliënt plek accepteert meldt aanbieder aan wachtlijstbeheerder dat plaatsing gelukt is. Deze verwijdert cliënt van wachtlijst.
- Als cliënt de plek weigert gaat de aanbieder in gesprek met cliënt over de reden van weigering. De aanbieder koppelt per mail terug aan de wachtlijstbeheerder of sprake is van een geldige reden ja of nee. In geval van een niet geldige reden tot weigering gaat de consulent in gesprek met de cliënt. Afhankelijk van de uitkomsten van dit gesprek blijft de cliënt op de wachtlijst staan, of wordt verwijderd. Een voorbeeld van een ongeldige reden is dat men de aangeboden ruimte te klein vindt of dat men nu nog geen behoefte heeft aan Beschermd Wonen.