Onderzoeksrapport

WMO TOEZICHT

Definitief rapport kwaliteitsonderzoek

Naam locatie: Ambulante Hulpverlening Midden Nederland
Adres: Gelreweg 3
Postcode en woonplaats: 3843 AN Harderwijk
Datum inspectie: 22 november 2018
In opdracht van: gemeente Nijkerk

GGD Gelderland-Midden

www.vggm.nl

INHOUDSOPGAVE

WMO TOEZICHT .....

INLEIDING 3

Wmo-toezicht 3

Aanleiding en belang 3

Zorgaanbieder 3

Inspectiehistorie 4

1. HET ONDERZOEK 5

Onderzoeksmethode en opzet 5

Inspectiebezoek 5

2. CONCLUSIE 6

Onderzoeksvraag 6

Conclusie 6

3. BEVINDINGEN 8

Doelmatigheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid 8

De beroepskracht 10

Rechten van de cliënt 11

ZIENSWIJZE AANBIEDER 13

GEGEVENSOVERZICHT 14

BIJLAGE 1 BRONNEN 15

BIJLAGE 2 DEELOVEREENKOMST 16

BIJLAGE 3 CALAMITEITEN MELDEN WMO 29

INLEIDING

Wmo-toezicht
Gemeenten zijn per 1 januari 2015 verantwoordelijk voor de kwaliteit van voorzieningen die verstrekt worden in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015).

Conform artikel 6.1. van de Wmo 2015 heeft het college van B&W van de gemeente Nijkerk de Directeur Publieke Gezondheid van GGD Gelderland-Midden als toezichthoudend ambtenaar aangewezen met de mogelijkheid deze toezichthoudende taak te mandateren aan medewerkers van GGD Gelderland-Midden.

Zorgaanbieders die Wmo ondersteuning bieden, leveren vaak ook langdurige zorg (Wlz). Op de langdurige zorg wordt toezicht gehouden door de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Gegevens en bevindingen in dit rapport beperken zich tot Wmo verstrekkingen.

Aanleiding en belang
Op 22 november 2018 is op grond van artikel 6.1. van de Wmo 2015 een onderzoek uitgevoerd door de Wmo-toezichthouder van GGD Gelderland-Midden naar de kwaliteit van de ambulante begeleiding die door Ambulante Hulpverlening Midden Nederland te Nijkerk wordt geboden. Het onderzoek had als doel na te gaan in hoeverre de aanbieder voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen en aan de aanvullende eisen vanuit de gemeentelijke verordening en overeenkomsten.

Zorgaanbieder
Ambulante Hulpverlening Midden Nederland is in 2010 gestart met het bieden van begeleiding en is hierbij op een brede doelgroep ingestoken. Gaandeweg vormde zich een doelgroep die vooral bestaat uit mensen met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problematiek. Over het algemeen betreft het meervoudige problematiek en soms dubbeldiagnostiek.
De ondersteuning wordt in de eigen thuissituatie of in een beschermde/begeleide woonvorm geboden.

Op de website en in het kwaliteitsjaarverslag 2017 worden de missie en visie als volgt omschreven:
“AHMN heeft als missie een toonaangevende zorgverlener te zijn op het gebied van kwaliteit van zorg, innovatief in het leveren van zorg, transparant richting cliënt, personeel en stakeholders, eerlijkheid in alles wat wij doen en respect voor iedereen. Doelstelling hiervan is om iedere burger een volwaardige plek te geven in de hedendaagse maatschappij.”

“*Ambulante Hulpverlening Midden Nederland richt zich in haar beleid op maatschappelijke integratie en optimale participatie van mensen. In het bijzonder gaat de aandacht uit naar mensen met een lichte verstandelijke beperking, psychiatrische problematiek of dubbel diagnostiek.*
Het zorgaanbod is dusdanig, dat alle cliënten op basis van hun achtergrond, capaciteiten en interesses maximale kansen krijgen om zich te ontwikkelen. De kracht van de cliënt wordt hierbij benut zodat hij zelf richting geeft aan zijn eigen leven.
Om dit in de toekomst te kunnen bieden wil Ambulante Hulpverlening Midden Nederland een volwaardige, betrouwbare partner zijn voor cliënten, gemeenten en zorgaanbieders. Als Ambulante Hulpverlening Midden Nederland streven wij dan ook naar hoge cliënt-tevredenheid en naar de realisatie van onze doelstellingen en ons jaarplan. Wij willen een transparante en zelfkritische organisatie zijn, die continu streeft naar verbetering en ontwikkeling om op deze manier een toonaangevende zorgorganisatie te zijn binnen de sector en de omgeving”.

Financiering vindt plaats vanuit de WMO (begeleiding individueel, begeleiding groep en Beschermd Wonen) en vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz).

De organisatie is groeiend. Ambulante Hulpverlening Midden Nederland heeft op dit moment 60 medewerkers in dienst en bijna 300 cliënten in begeleiding. Ze zijn snel gegroeid, het afgelopen jaar zijn er 100 cliënten bij gekomen.

In Nijkerk wordt ambulante hulpverlening en begeleid wonen geboden.
Het Gele Weiland (8 plaatsen) is een voorbeeld van een locatie voor begeleid wonen in Nijkerk. Hier wordt zelfstandige woonruimte gehuurd van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland en hiernaast ambulante begeleiding geboden.

Inspectiehistorie
In 2017 heeft de Wmo-toezichthouder van GGD Noord- en Oost-Gelderland een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd en hiervan op 24 augustus 2017 rapport uitgebracht.
Ambulante Hulpverlening Midden Nederland heeft dit rapport gedeeld met de toezichthouder van GGD Gelderland-Midden.
De GGD Noord- en Oost Gelderland concludeert naar aanleiding van het onderzoek in hun rapport dat Ambulante Hulpverlening Midden Nederland voldoet aan alle gestelde eisen.

Daarnaast hebben in 2017 door de gemeente Harderwijk interviews plaatsgevonden met twee cliënten ten behoeve van een kwaliteitstoetsing beschermd wonen. Ook de uitkomsten hiervan zijn door Ambulante Hulpverlening Midden Nederland gestuurd aan de toezichthouder van GGD Gelderland-Midden.
Op basis van deze interviews heeft de gemeente Harderwijk een aantal aandachtspunten opgesteld:

1. *De huurovereenkomst is te ingewikkeld voor deze doelgroep;*
2. *Uren die ingezet worden lijken niet overeen te komen met de uren op de zorgovereenkomst. Begeleidingsuren en achterwachturen worden niet daadwerkelijk door cliënten gebruikt;*
3. *Cliënten lijken weinig betrokken te zijn bij hun persoonlijke plan. Zij hadden deze ook niet in bezit;*
4. *Aandachtspunten ten aanzien van de woonsituatie.*

Op basis van de uitkomsten van deze onderzoeken heeft de toezichthouder van GGD Gelderland-Midden in samenspraak met de gemeente Nijkerk besloten een verkort onderzoek uit te voeren, en de uitkomsten van de eerder uitgevoerde onderzoeken mee te nemen in dit onderzoek.

1. HET ONDERZOEK

Onderzoeksmethode en opzet
Het onderzoek omvat een aantal onderdelen, die zijn ingezet om een beeld van de kwaliteit van ondersteuning te geven. Deze onderdelen zijn:

- Interviews met management- of directieniveau;
- Interviews met professionals;
- Interviews met cliënten en/of mantelzorgers;
- Documentanalyse;
- Observatie;
- Inzage in cliënt- en personeelsdossiers.

Een overzicht van de voor het onderzoek gebruikte bronnen is opgenomen in bijlage 1.

Hetgeen ten aanzien van kwaliteit in artikel 3.1 van de Wmo 2015 is geregeld is als uitgangspunt genomen voor dit onderzoek, aangevuld met kwaliteitscriteria uit de gemeentelijke Wmo verordening of uit het gemeentelijk Wmo besluit; in de inkoopvoorwaarden of toekenningsbeschikkingen of uit overeenkomsten met zorgaanbieders. Deze staan beschreven in bijlage 2 en 3.

Bovenstaande betekent dat, algemeen geformuleerd, met name is gekeken naar de doelmatigheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid van de geboden zorg en ondersteuning; naar de veiligheid van de cliënten; naar de afstemming van de ondersteuning op de behoefte van de cliënt en op andere geboden zorg of hulp; naar de deskundigheid van het personeel en de kwaliteit van de organisatie en naar de naleving van de rechten van cliënten.

Inspectiebezoek
Op 22 november 2018 heeft een aangekondigd bezoek plaatsgevonden aan Ambulante Hulpverlening Midden Nederland op de hoofdlocatie in Harderwijk. Tevens is een bezoek gebracht aan een van de woonlocaties; het Gele Weiland in Nijkerk, waar een interview met een cliënt heeft plaatsgevonden. Daarnaast zijn 2 cliënten gesproken die ambulante begeleiding ontvangen in hun eigen woning.
Op 22 maart 2019 heeft een tweede bezoek plaatsgevonden aan Ambulante Hulpverlening Midden Nederland. Dit bezoek heeft plaatsgevonden omdat naar aanleiding van alle informatie onduidelijkheid bestond over de opbouw van de begeleidingsuren binnen het Gele Weiland.

De toezichthouder heeft de bezoeken als prettig ervaren. Alle personen die ten behoeve van het onderzoek gesproken zijn door de toezichthouder waren open en meewerkend.
Van alle gesprekken zijn gespreksverslagen gemaakt die voor akkoord aan de betreffende professionals en cliënten zijn voorgelegd.

Met dank aan de cliënten en professionals voor de open en informatieve gesprekken en voor het verzamelen van relevante documentatie.

2. CONCLUSIE

Onderzoeksvraag
De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek luidde:
In hoeverre voldoet de aanbieder aan de wettelijke kwaliteitseisen en aan de aanvullende eisen vanuit de gemeentelijke verordening en overeenkomsten?

Conclusie
Uit het onderzoek blijkt dat bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland wordt voldaan aan de gestelde wettelijke (kwaliteits)eisen en gemeentelijke eisen.
Ten aanzien van de kwaliteitseisen en gemeentelijke eisen heeft de toezichthouder het volgende geconcludeerd:

<u>De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.</u>
Cliënten hebben een ondersteuningsplan. Zij zijn betrokken bij het opstellen van het plan en hebben inspraak. De plannen zijn volledig en actueel en doelen zijn SMART geformuleerd. De cliënten die gesproken zijn hadden allen het plan in hun bezit en waren op de hoogte van de inhoud.

<u>De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt.</u>
Een van de aandachtspunten uit het onderzoek beschermd wonen vanuit de gemeente Harderwijk in 2017 was dat de huurovereenkomst te ingewikkeld is opgesteld voor de doelgroep.
Dit wordt door de directie van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland herkend als aandachtspunt. De overeenkomst wordt nu wel door de begeleiding doorgenomen met de cliënt, maar is nog niet in begrijpelijke taal opgesteld.

<u>De voorziening is veilig.</u>
Er is oog voor risico's. De ondersteuningsplannen bevatten allen een risicoanalyse.

<u>De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard.</u>
De GGD Noord- en Oost Gelderland heeft in hun kwaliteitsinspectie geconcludeerd dat aan deze eis wordt voldaan. Cliënten die door de toezichthouder van GGD Gelderland-Midden gesproken zijn, zijn tevreden over de geboden begeleiding vinden deze deskundig.

<u>De voorziening wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.</u>
Cliënten hebben inzicht in hun dossier. Hierin kunnen zij hun begeleidingsplan inzien en kunnen zij rapporteren. Cliënten geven allen aan respectvol bejegend te worden en gegevensuitwisseling vindt plaats met toestemming van de cliënt.
Cliënten hebben allen informatie gekregen over hun rechten en plichten bij de start van de begeleiding. Deze informatie is echter niet op papier gegeven en geen van de cliënten weet nu nog wat de informatie was en wat zij bijvoorbeeld moeten/kunnen doen bij klachten.

Uit het onderzoek komt een aandachtspunt ten aanzien van de inzet en opbouw van begeleidingsuren.
Cliënten die begeleid wonen binnen het Gele Weiland hebben voor de beschikbaarheid van de begeleiding een indicatie nodig van 9 uur, ongeacht of zij gebruik maken van deze begeleiding. Afgesproken begeleidingsmomenten en contacten met de persoonlijk begeleider vallen niet binnen deze 9 uur, waardoor cliënten die begeleid wonen hoge indicaties nodig hebben. Afschaling van uren is hier slechts beperkt mogelijk, omdat hiervoor uitstroom naar zelfstandige woonruimte nodig is.

Advies
De toezichthouder concludeert op basis van het onderzoek dat door de aanbieder wordt voldaan aan de gestelde eisen en adviseert de gemeente Nijkerk hierop niet te handhaven.

Ten aanzien van de inzet en opbouw van begeleidingsuren is het advies van de toezichthouder aan de gemeente Nijkerk om hierover met Ambulante Hulpverlening Midden Nederland in gesprek te gaan.

3. BEVINDINGEN

In de uitvoering van het proactief toezicht heeft de toezichthouder de kwaliteit van Hulpverlening Midden Nederland beoordeeld aan de hand van de vijf wettelijke Wmo kwaliteitseisen en de gemeentelijke kwaliteitseisen gesteld in de '*Deelovereenkomst niet algemeen toegankelijk 2017'*.
In dit hoofdstuk wordt per paragraaf een kwaliteitseis behandeld. Hierbij wordt toegelicht wat aan de hand van de betreffende kwaliteitseis de bevindingen en de oordelen zijn van de toezichthouder over de ambulante begeleiding en dagbesteding door de aanbieder in de gemeente Nijkerk.

Doelmatigheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid

Wettelijk kader:
'De voorziening is doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht.' (art. 3.1., tweede lid sub a, Wmo 2015)

Uit deelovereenkomst niet algemeen toegankelijk 2017 gemeente Nijkerk:

Artikel 1.1: Niet Algemeen toegankelijke voorziening is gericht op:

- Het begeleiden van Cliënt bij zijn verslechterende zelfredzaamheid en/of participatie; of
- Het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Cliënt; of
- Het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Cliënt.

Artikel 1.2 Concrete doelen die samenhangen met dit Resultaat worden door Gemeente of Gebiedsteam, afhankelijk waar Cliënt zich meldt, samen met Cliënt beschreven in het Ondersteuningsplan. In het kader van de uitvoering van Niet Algemeen toegankelijke voorziening, als deze deel uitmaakt van het Ondersteuningsplan en Gemeente een Besluit heeft afgegeven, kunnen Aanbieders een of meer van de volgende activiteiten aanbieden binnen de genoemde resultaatsgebieden. Daarbij zal worden aangegeven of begeleiding regulier, begeleiding speciaal, dagbesteding regulier, dagbesteding speciaal of kortdurend verblijf nodig is.

Artikel 1.3 *Resultaatsgebieden*

De door Aanbieder te verrichten activiteiten vallen binnen de volgende resultaatsgebieden:

I. Ondersteunen bij en opbouwen van Sociaal netwerk Cliënt;
II. Ondersteunen van de financiële thuisadministratie;
III. Ondersteuning bij arbeidsparticipatie;
IV. Ondersteuning bij dagbesteding;
V. Ondersteuning bij zelfzorg;
VI. Persoonlijk functioneren;
VII. Mantelzorgondersteuning.

Er wordt gewerkt met het registratiesysteem Mextra, waarbij veelal in aanwezigheid van de cliënt gerapporteerd wordt. Cliënten kunnen zelf inloggen in het systeem en hierin rapporteren en hun dossier en ondersteuningsplan inzien.
Ondersteuningsplannen worden ondertekend en ieder half jaar vindt evaluatie plaats op doelen en op persoonsbeeld.

Er zijn 2 ondersteuningsplannen van cliënten ingezien tijdens het inspectiebezoek. Daarnaast zijn bij de bezoeken aan de cliënten ondersteuningsplannen ingezien. In de ondersteuningsplannen wordt zichtbaar ingespeeld op mogelijkheden van cliënten.
De plannen waren actueel, volledig en ondertekend door de cliënt en door orthopedagoog of sociaal psychiatrisch verpleegkundige (SPV). Het aantal begeleidingsuren was hierin opgenomen en kwam overeen met het aantal beschikte uren.
Het persoonsbeeld, de problematiek en de risico's waren in de plannen op alle levensgebieden in kaart gebracht.

De cliënten die gesproken zijn door de toezichthouder waren allen betrokken bij het zorgplan, op de hoogte van de opgestelde doelen en zij hadden deze ondertekend en in hun bezit.

In 2017 is een kwaliteitstoets beschermd wonen gehouden door de gemeente Harderwijk waarbij 2 cliënten zijn geïnterviewd. Een aandachtspunt uit deze toets was dat het aantal daadwerkelijk ingezette begeleidingsuren niet overeenkwam met het aantal uren op het ondersteuningsplan. Er werd geen gebruik werd gemaakt van achterwacht en begeleiding door de begeleiders op locatie.
Ook de toezichthouder van de GGD Gelderland Midden heeft opgemerkt dat er op woonlocaties als het Gele Weiland een hoog aantal uren beschikt wordt (44 tot 64 uur per 4 weken per cliënt). Een van de geïnterviewde cliënten gaf aan een derde van het aantal beschikte uren daadwerkelijk aan begeleiding te ontvangen. Hierover is de toezichthouder is gesprek gegaan met Ambulante Hulpverlening Midden Nederland. Ambulante Hulpverlening Midden Nederland heeft hierover toegelicht dat in overleg met de gemeente Nijkerk is gekozen voor een constructie waarbij een beschikking van 9 uur per cliënt nodig is voor de aanwezigheid van de begeleiding op de woonlocatie, ongeacht of de cliënt gebruik maakt van deze aanwezige begeleiding. Intensieve begeleidingsafspraken en contacten met de persoonlijk begeleider vallen hier niet onder en moeten bovenop de 9 uur geïndiceerd worden.
Dit betekent dat afschaling van uren slechts beperkt mogelijk is. Als iemand woont binnen het Gele Weiland zal minimaal 9 uur begeleiding geïndiceerd moeten worden, pas bij uitstroom (veelal naar zelfstandige woonruimte) kan dit verder afgeschaald worden.

Urenregistratie wordt door Ambulante Hulpverlening Midden Nederland op verschillende plaatsen bijgehouden; in de agenda van de medewerkers, in de rapportage van de cliënten en in een afzonderlijke urenregistratie.
Ambulante Hulpverlening Midden Nederland geeft aan dat elke week uitdraaien worden gemaakt en urenregistraties ingediend moeten worden bij de manager primair proces en bij personeelszaken.
Jaarlijks vindt hierop door een accountant controle plaats waarbij ook steekproeven gehouden worden.

Afstemming op de behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp

Wettelijk kader:
‘De voorziening is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt.’ (art. 3.1., tweede lid sub b, Wmo 2015)

Uit deelovereenkomst niet algemeen toegankelijk 2017 gemeente Nijkerk: Aanbieder garandeert dat hij de Niet Algemeen toegankelijke voorziening zal uitvoeren in overeenstemming met de gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven zoals die worden gehanteerd in de zorg- en welzijnssector. De reikwijdte van deze verplichting wordt beperkt door de eigen verantwoordelijkheid van Cliënt om naar vermogen bij te dragen aan de uitvoering en het resultaat van deze Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening.

Een van de aandachtspunten uit het onderzoek beschermd wonen vanuit de gemeente Harderwijk in 2017 was dat de huurovereenkomst te ingewikkeld is opgesteld voor de doelgroep.
Dit wordt door de directie van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland herkend. Het aanpassen van de huurovereenkomst is nog punt van aandacht omdat het als moeilijk wordt ervaren om dit makkelijker te maken voor de doelgroep gezien de juridische taal die gebruikt moet worden. Wel wordt inmiddels bij de start van de huur/begeleiding de huurovereenkomst door de begeleider met de cliënt doorgenomen.

Woonoverlast is besproken, dit vindt in beperkte mate plaats. De ambulante begeleider heeft veel afstemming met derden en met omgeving, bijvoorbeeld bij overlast. De begeleider gaat dan soms in overleg met wijkbeheerder/wijkagent.

Veiligheid

Wettelijk kader:
'De voorziening is veilig.' (art 3.1., tweede lid sub a, Wmo)

Uit deelovereenkomst niet algemeen toegankelijk 2017 gemeente Nijkerk:

> Artikel 3.4 Voor zover al niet wettelijk verplicht hanteren Aanbieders een stapsgewijze meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
> Artikel 3.5 Aanbieders melden incidenten of geweld bij het uitvoeren van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening direct bij Gemeente. Zij doen dit door binnen 48 uur na ontvangst signaal een e-mail te sturen naar (e-mailadres), met daarbij een beschrijving van het incident of het geweld en Cliënt waar deze is gesignaleerd.

Brief gemeente Nijkerk aan aanbieders calamiteiten melden Wmo: Tijdens de laatste overlegtafel Niet Algemeen Toegankelijk hebben wij u geïnformeerd dat de gemeente Nijkerk VGGM, team toezicht Wmo heeft aangewezen als Toezichthouder Wmo. Graag willen wij u eraan herinneren dat u wettelijk verplicht bent (artikel 3.4 lid 1 van de Wmo 2015) bij de toezichthouder ook calamiteiten te melden.

Er is voldoende oog voor risico's, deze worden bij het opstellen van het begeleidingsplan in kaart gebracht.

Een medicatieoverzicht is opgenomen in dossier en wordt actueel bijgehouden.
Ambulante Hulpverlening Midden Nederland verstrekt geen medicatie aan cliënten. Wel hebben alle medewerkers een online medicatietraining gedaan.

In de woon-huurovereenkomst zijn huisregels opgenomen. Hierin is bijvoorbeeld opgenomen dat drugsgebruik in de woning of directe omgeving niet is toegestaan.

De beroepskracht

Wettelijk kader: 'De voorziening wordt verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid op basis van de professionele standaard.' (art 3.1, tweede lid sub c,
Wmo).

Uit deelovereenkomst niet algemeen toegankelijk 2017 gemeente Nijkerk:

Artikel 3.1 Aanbieders zetten personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de Overeenkomst. De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de relevante branches vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Ook ingehuurd personeel en zelfstandigen zonder personeel moeten voldoen aan deze bcp's.1 Partijen beoordelen jaarlijks aan de overlegtafel genoemd in de Basisovereenkomst de beschikbare bcp's.

Uit deelovereenkomst niet algemeen toegankelijk 2017 gemeente Nijkerk:

Artikel 4.2: Aanbieder stelt Gemeente in kennis van ieder openbaar rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) voor betreffende Aanbieder is uitgebracht met betrekking tot Niet Algemeen toegankelijke voorziening uitgevoerd voor Gemeente. Aanbieder stelt van niet openbare rapporten de conclusies ter beschikking.

Binnen Ambulante Hulpverlening Midden Nederland zijn casemanagers en ondersteuners werkzaam:

- Begeleider B is een ondersteuner met mbo 3 of 4 scholing
- Begeleider C is een casemanager met mbo 4 scholing: voor cliënten met enkelvoudige problematiek
- Begeleider D is een casemanager hbo-scholing: voor cliënten met complexe casuïstiek.

De casemanager (C en D) is verantwoordelijk voor de trajecten en de zorgplannen en heeft contact met het gebiedsteam.
De begeleider B ondersteunt de casemanagers.
Er wordt zorginhoudelijke ondersteuning geboden door een sociaal psychiatrisch verpleegkundige of orthopedagoog. Zij zijn bij alle cliënten betrokken en eindverantwoordelijk voor de zorg. Als op- of afschaling nodig is dan zijn zij hierbij betrokken.

Het werken met ervaringsdeskundigen is op dit moment onderwerp en wens. Mogelijk gaat dit in de toekomst vorm krijgen.

Op het Gele Weiland is dagelijks op vaste momenten begeleiding aanwezig:
- Op maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 12.00 uur en van 15.00 uur tot 20.00 uur;
- In de weekenden van 12.00 uur tot 17.00 uur;
- In de avond/nacht bezoekt een begeleider van 19.00 uur tot 01.00 uur verschillende locaties, waaronder het Gele Weiland;
- In de nachten worden hiernaast beveiligingsronden gedaan.

Buiten deze tijden is de begeleiding voor cliënten telefonisch bereikbaar en oproepbaar.

De organisatie is HKZ gecertificeerd.
Sinds vorig jaar werken zij met het kwaliteitskader gehandicaptenzorg (VGN). Het kwaliteitsjaarverslag 2017 en het kwaliteitsjaarverslag 2017 voor cliënten zijn aan de toezichthouder gestuurd.

Sinds januari 2018 is er een Ondernemingsraad.

De cliënten die door de toezichthouder gesproken zijn, zijn allen tevreden over de zorg die zij ontvangen. Begeleiders zijn volgens hen professioneel en deskundig.

Rechten van de cliënt

Wettelijk kader: ‘De voorziening wordt verstrekt met respect en inachtneming van de rechten van de Cliënt.’ (Art. 3.1, tweede lid sub d, Wmo)

Uit deelovereenkomst niet algemeen toegankelijk 2017 gemeente Nijkerk:

Artikel 3.2 Aanbieders voeren bij het uitvoeren van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWmo) uit. Gemeente kan voor het uitvoeren van Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.

De insteek van Ambulante Begeleiding Midden Nederland is dat cliënten zelf woonruimte huren en hier ambulante begeleiding ontvangen. Voor veel cliënten is het echter geen mogelijkheid om zelf woonruimte te huren. In dat geval kan gehuurd worden van Ambulante Hulpverlening Midden Nederland. Van de 300 cliënten huren 60 hun woning van Ambulante Begeleiding

Midden Nederland. Er is dan een zorg-huurovereenkomst. Voorwaarde om te kunnen huren is de inzet van minimaal 9 uur ambulante begeleiding.
De woon-huurovereenkomst is door de toezichthouder ingezien. Hier staat ten aanzien van de rechten van de cliënt*: "cliënt heeft een woning toegewezen gekregen aan ……. Door het sluiten van de overeenkomst is er recht op gebruik en bewoning; uitsluitend op voorwaarde van aanvaarding van zorgverlening en af te zien van recht op huurbescherming".*

Als de begeleiding stopt, dan stopt ook de woonruimte. Ambulante Hulpverlening Midden Nederland heeft hierover aangegeven dat cliënten die met de begeleiding stoppen niet uit hun woning worden gezet, maar begeleiding wel voorwaarde is voor het wonen. Er wordt dan actief met de cliënt gezocht naar andere woonruimte. De doorstroom in de woningen is gemiddeld ongeveer 2 jaar.
De toezichthouder heeft de woonvoorziening op het Gele Weiland te Nijkerk bezocht en hier een van de woningen gezien. Deze oogde ruim en goed onderhouden.

De cliënten geven allen aan dat zij respectvol bejegend wordt en er oog is voor privacy. Voor uitwisseling van gegevens wordt toestemming gevraagd.
Cliënten geven allen aan bij de start van de begeleiding veel informatie ontvangen te hebben. Zij ontvingen echter weinig informatie op papier, waardoor zij hier weinig meer van weten.
De klachtenprocedure was bijvoorbeeld bij geen van de cliënten bekend.

De organisatie heeft een cliëntenraad. Deze is actief betrokken en adviserend aan het bestuur.

ZIENSWIJZE AANBIEDER

Ontvangen door de toezichthouder op 12 april 2019:

Zienswijze Ambulante Hulpverlening Midden Nederland

Vanaf 22-11-2018 is er door de GGD een inspectie bij Ambulante Hulpverlening Midden Nederland (AHMN) uitgevoerd.
Wij hebben de gesprekken als zeer prettig ervaren, waarin wij goed ons verhaal hebben kunnen doen. Fijn dat de cliënten ook individueel zijn gehoord en een bevestiging geven hoe zij de begeleiding ervaren.
Als organisatie vinden wij het belangrijk om kwaliteit te bieden en daarbij luisteren wij graag naar de mensen die de begeleiding ontvangen. Daarnaast is een inspectie zoals nu uitgevoerd naast de externe audits voor certificering, helpend in het bewust worden van de inzet die je als organisatie doet.
Een aandachtspunt is de inzet van het Gele Weiland, een woonvorm waar rust, stabiliteit en ontwikkeling wordt nagestreefd.
Terecht wordt benoemd dat afschalen in het Gele Weiland weinig tot niet kan, vervolghuisvesting is van groot belang om de afschaling van zorg te bewerkstelligen.
Wij hopen door een gezamenlijk plan van aanpak met de gemeente te creëren een goede balans te vinden in het leveren van beschermde woonbegeleiding naar lichte zelfstandige wooneenheden.

GEGEVENSOVERZICHT

Gegevens zorgaanbieder

Naam	: Ambulante Hulpverlening Midden Nederland
Adres	: Gelreweg 3
Postcode en woonplaats	: 3843 AN Harderwijk
Telefoonnummer	: 085-0492717
Website aanbieder	: www.ambulantehulpverlening.nl
Email aanbieder	: info@ambulantehulpverlening.nl
Aantal medewerkers	: 60
Rechtsvorm	: Besloten vennootschap
HKZ/ISO gecertificeerd	: HKZ

Gegevens toezicht

Naam GGD	: GGD Gelderland Midden
Adres	: Postbus 5364
Postcode en woonplaats	: 6802EJ ARNHEM
Telefoonnummer	: 0800-8446000

Gegevens opdrachtgever

Naam	: Gemeente Nijkerk
Adres	: Kolkstraat 27
Postcode en woonplaats	: 3860 BA Nijkerk

Planning

Datum inspectie	: 22 november 2018
Opstellen concept inspectierapport	: 29 maart 2019
Hoor/wederhoor	: 5 april 2019
Zienswijze ontvangen	: 12 april 2019
Vaststelling inspectierapport	: 16 april 2019
Verzending inspectierapport	: 16 april 2019

BIJLAGE 1 BRONNEN

1. Observaties tijdens inspectiebezoek en tijdens interviews
2. Interview met directeur en met de manager regio Noord Veluwe
3. Interview met de manager regio Noord Veluwe en de functionaris aanmelden en wonen
4. Interviews met 3 cliënten
5. 4 ondersteuningsplannen
6. Website: https://www.ambulantehulpverlening.nl

7. Documenten:

- Kwaliteitsjaarverslag 2017
- Kwaliteitsjaarverslag 2017 cliëntenversie
- Terugkoppeling Kwaliteitstoetsing 04-10-2017 beschermd wonen gemeente Harderwijk
- Definitief rapport Wmo toezicht Ambulante Hulpverlening Midden Nederland door GGD Noord- en Oost-Gelderland 24-08-2017
- Zorg en huurovereenkomst Ambulante Hulpverlening Midden Nederland BV, versie 4.3 revisiedatum 6 december 2017
- Huurreglement met huisregels gekoppeld aan zorg en huurovereenkomst
- Taken aanvaarding woning ambulante hulpverlening Midden Nederland BV
- Overeenkomst ten aanzien van opschorten gedeeltelijke huurbetaling totdat huursubsidie of uitkering toegekend is
- Checklist opleveren woning

BIJLAGE 2 DEELOVEREENKOMST

Versie Deelovereenkomst: januari 2017

Deze Deelovereenkomst voor het leveren van Niet Algemeen Toegankelijke Voorzieningen (de **Overeenkomst**) gaat in op 1 januari 2016.

- Gemeente Nijkerk (de **Gemeente**), publiekrechtelijke rechtspersoon, gevestigd en kantoorhoudend aan de Kolkstraat 27 te Nijkerk, rechtsgeldig vertegenwoordigd door Mr. Drs. G.D. Renkema, de burgemeester van Nijkerk, zulks ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders d.d. 9 september 2014.

en

- **Aanbieders** genoemd in **bijlage 4**.

De Overeenkomst noemt **Aanbieders** ook separaat van elkaar **Aanbieder**. De Overeenkomst noemt Gemeente en Aanbieders gezamenlijk **Partijen** en ook separaat van elkaar een **Partij**.

Partijen overwegen bij het aangaan van deze Overeenkomst als volgt:

A. Gemeente stelde op 9 september 2014 een Basisovereenkomst Inkoopnetwerk Sociaal Domein (de Basisovereenkomst) voor ondertekening open voor Aanbieders en Aanbieders hebben deze ondertekend.
B. Deze Basisovereenkomst ziet toe op de uitvoering van een verantwoorde transitie, transformatie en aansturing van het sociale domein.
C. Onderdeel van de Basisovereenkomst is het in Nijkerk in samenspraak van Gemeente met Aanbieders komen tot een invulling van deze onderdelen die uit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) overgeheveld worden naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015.
D. Deze nieuwe invulling van diensten AWBZ moet voldoen aan de door Partijen onderschreven visie waarbij participatie en zelfredzaamheid het doel zijn, eigen kracht van Cliënten en hun omgeving het vertrekpunt zijn, mogelijkheden van Cliënten centraal staan, Partijen vraaggericht en resultaatgericht werken, Partijen oog hebben voor de totale context en niet alleen voor individuen daarbinnen en Partijen streven naar ontschotting en vermindering van administratieve lasten waarbij inwonersbelang boven organisatiebelang gaat.
E. Tegelijkertijd realiseren Partijen zich dat het verwerkelijken van deze visie een groot beroep doet op het aanpassingsvermogen en de eigen verantwoordelijkheid van Cliënten, het verandervermogen van Aanbieders en hun medewerkers en de faciliterende rol en het verandervermogen van Gemeente en met zich meebrengt dat Partijen met respect voor hun wederzijdse belangen en rollen een intensief ontwikkelproces aangaan.
F. Partijen wensen voor de Niet Algemeen toegankelijke voorziening verder afspraken te maken en deze vast te leggen in de Overeenkomst.
G. Gemeente wenst de onder (D) genoemde visie met betrekking tot de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening te realiseren, waarbij zij uitgaat van reële kosten voor het uitvoeren ervan door Aanbieders, binnen het financiële kader dat de Gemeente beschikbaar heeft. Bij het realiseren van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening binnen het genoemde financiële kader zullen Partijen vooral kijken naar het verminderen van bureaucratie, het verlagen van administratieve lasten en een innovatief bekostigingsmodel.
H. Voor zover de onder (D) genoemde visie niet per 1 januari 2015 voor wat betreft de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening is te realiseren, wensen Partijen afspraken te maken over het door-ontwikkelen van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening vanaf 1 januari 2015 ("Ontwikkelagenda").
I. De Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening bevordert, behoudt of compenseert de zelfredzaamheid en participatie van een Cliënt opdat deze zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven. De Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening wordt ingezet als een Cliënt over onvoldoende eigen kracht bezit, het sociale netwerk onvoldoende in staat is te helpen en geen geschikte Algemene voorziening aanwezig is.

Partijen verklaren als volgt overeen te zijn gekomen:

Artikel 1: Begrippen

Aanbieder: natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens de gemeente gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren.

Algemene voorziening: een aanbod van diensten en activiteiten dat zonder uitgebreid voorafgaand onderzoek naar de behoeften en persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers toegankelijk is en buiten de landelijke eigenbijdrage regeling valt en dat is gericht op het versterken van de zelfredzaamheid en participatie of opvang en voorliggend op een maatwerkvoorziening, mits uit onderzoek is gebleken dat dit een passende oplossing biedt voor het probleem van de cliënt burger.

Basisovereenkomst: de Basisovereenkomst opengezet door Gemeente voor ondertekening op 9 september 2014.

Besluit: een beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door Gemeente aan een Cliënt, waarmee die Cliënt in aanmerking komt voor Niet Algemeen toegankelijke voorziening.

Cliënt: persoon aan wie een Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening is verstrekt.

Collectieve voorziening: collectief georganiseerde Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening.

Deelovereenkomst: de Overeenkomst met daarin afspraken tussen Gemeente en een of meer Aanbieders over de invulling van een of meer te behalen Resultaten.

Dienstverleningsopdracht: opdracht van Gemeente aan een Aanbieder om het e uit te voeren onder de Overeenkomst voor een Cliënt die daarvoor over een Besluit beschikt.

Gebiedsteam: team bestaande uit deskundigen (oa. personeel van aanbieders, maar waarbij geen directe relatie bestaat met aanbieders) op het gebied van Jeugd, Wmo en Participatiewet dat wordt ingezet voor het bieden van integrale lichte en/of kortdurende ondersteuning aan de inwoners (tot en met interventieniveau 3) en integrale toeleiding naar specialistische ondersteuning (vanaf interventieniveau 4). Het gebiedsteam is één van de toegangspoorten tot ondersteuning in het sociaal domein, maar niet de enige.

Gemeente: Gemeente Nijkerk.

Incidenten en geweld: kan bestaan uit:

- geweld bij verstrekking van een voorziening: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft;
- huiselijk geweld: lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld of bedreiging daarmee door iemand uit de huiselijke kring;
- kindermishandeling: elke vorm van voor een minderjarige bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of van onvrijheid staat, actief of passief opdringen, waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel;

Niet Algemeen toegankelijke voorziening: op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een Cliënt afgestemd geheel van diensten voor Begeleiding ten behoeve van zelfredzaamheid en/of participatie en zonodig het daarvoor noodzakelijke vervoer.

Ondersteuningsplan: de schriftelijke weergave van het onderzoek door Gemeente naar de hulpvraag van een Cliënt en de daarover gemaakte afspraken.

Overeenkomst: de Overeenkomst.

Participatie: deelnemen aan het maatschappelijke verkeer.

Plan van uitvoering: een plan opgesteld door Aanbieder met daarin de wijze waarop hij uitvoering geeft aan de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening.

Resultaat: een door Gemeente op het niveau van Cliënt benoemde doelstelling, te bereiken met de Niet Algemeen toegankelijke voorziening, bestaande uit:

a) het begeleiden van Cliënt bij zijn verslechterende zelfredzaamheid en/of participatie; of
b) het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Cliënt; of
c) het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Cliënt.

Sociaal Netwerk: personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie Cliënt een sociale relatie onderhoudt.

Toegang: activiteiten uitgevoerd door Gemeente en het Gebiedsteam die invulling geven aan de weg die een Cliënt bewandelt om een Algemene voorziening of Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening geleverd te krijgen.

Zelfredzaamheid: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

Zelfzorg: alle zorg die een Cliënt besteedt aan het opheffen van eigen noden en het voldoen aan eigen behoeften.

Artikel 2: Voorwerp en omvang van de Overeenkomst
Aanbieder voert in opdracht van Gemeente de Niet Algemeen toegankelijke voorziening uit conform de Overeenkomst waaronder mede begrepen de bijlagen die integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.

Artikel 3: Algemene voorwaarden

1. Op de Overeenkomst zijn de algemene inkoopvoorwaarden (**bijlage** 3) van de gemeente Nijkerk van toepassing.
2. Op de Overeenkomst zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Aanbieder niet van toepassing.
3. Op de overeenkomst die Aanbieder sluit met Cliënt voor het uitvoeren van de Niet Algemeen toegankelijke voorziening kan Aanbieder de algemene leveringsvoorwaarden van toepassing verklaren, voor zover dit geen strijd oplevert met de Overeenkomst en bijlagen.
4. In het geval van tegenstrijdigheden geldt de navolgende rangorde in documenten:
   - de Overeenkomst en bijlagen;
   - de Basisovereenkomst;
   - de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Nijkerk.

Artikel 4: Duur van de Overeenkomst
De Overeenkomst gaat in op 1 januari 2015 en geldt voor onbepaalde tijd.

Artikel 5: Opzegging van de Overeenkomst

1. Aanbieders kunnen deelname aan de Overeenkomst tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de aangetekende brief door Gemeente is ontvangen. Gemeente zet de Overeenkomst voort met overige Aanbieders.
2. Als een Aanbieder gebruik maakt van zijn mogelijkheid tot opzegging is deze verplicht om per direct in overleg te treden met resterende Aanbieders over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en dienstverlening aan Cliënten, voortvloeiende uit de Overeenkomst. Opzeggende Aanbieder verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname.
3. Gemeente kan de Overeenkomst met Aanbieders tussentijds per aangetekende brief beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand

Artikel 11: Evalueren en wijzigingen

1. Gemeente bespreekt in het Inkoopnetwerk, zoals georganiseerd in de bovenliggende Basisovereenkomst, zo vaak als Partijen noodzakelijk achten, de bepalingen en de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Gemeente kan de Overeenkomst wijzigen per aangetekende brief na het doorlopen van de procedure beschreven in de Basisovereenkomst. De wijzigingen gaan in direct na ondertekening van een geheel nieuwe Overeenkomst, voorzien van bijlage(n). Als bijlagen bij de Overeenkomst wijzigen, is het voldoende de gewijzigde bijlage(n) te vervangen. Mondelinge afspraken kennen geen rechtskracht.
3. Aanbieders die niet akkoord gaan met de wijzigingen doorgevoerd op basis van artikel 11 lid 2, treden uit conform artikel 5 lid 1. Voor deze Aanbieders geldt voor maximaal 6 kalendermaanden, rekenend van de datum dat de wijzigingen in werking treden, de voorgaande versie van de Overeenkomst.

Artikel 12: Overgangsbepalingen

1. Cliënten met een indicatie AWBZ afgegeven voor 1 januari 2015 en die doorloopt na 1 januari 2015 behouden gedurende hun indicatiebesluit, maar uiterlijk tot 1 januari 2016, het recht op die zorg die aan het indicatiebesluit is verbonden, onder de voorwaarden die daarvoor onder de AWBZ van toepassing waren, waaronder de eigen bijdrage. Aanbieders leveren Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening aan deze Cliënten onder de voorwaarden genoemd van de Overeenkomst.
2. Partijen komen een ontwikkelagenda overeen (**bijlage 2**) voor onderwerpen die zij in ieder geval gedurende de looptijd van de Overeenkomst verder willen door-ontwikkelen. Het door-ontwikkelen van deze onderwerpen kan leiden tot aanpassing van deze Overeenkomst en bijlagen conform artikel 11.
3. Bij aanvang van de Overeenkomst kunnen zich vanwege de grote veranderingen voor Gemeente, Aanbieders en Cliënten ongewenste situaties voordoen. Deze situaties kunnen zowel voorzienbaar als niet voorzienbaar zijn. Partijen leggen vast:
   - welke risicovolle situaties zij voorzien bij het in werking treden van de Overeenkomst en hoe zij bij het zich werkelijk voordoen van deze situaties zullen handelen;
   - op welke wijze zij signaleren of zich ongewenste situaties voordoen die zij nu nog niet voorzien, maar die wel het gevolg zijn van het in werking treden van de Overeenkomst.
4. Gemeente en Aanbieders communiceren bij het uitvoeren van de Overeenkomst actief met Cliënten om hen voor te bereiden op en mee te nemen in de veranderingen die de Overeenkomst teweeg brengt.

Artikel 13: Geschillen

In geval van geschillen maken Partijen gebruik van de geschillenregeling zoals opgenomen in de Basisovereenkomst. Van die geschillenregeling kunnen Partijen afwijken als het geschil de dienstverlening aan een Cliënt betreft, waarbij een van de Partijen meent dat een voorlopige voorziening noodzakelijk is. In dat geval leggen Partijen hun geschil voor aan de bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland.

Artikel 14: Rechtskeuze

Op de Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

OP DEZE WIJZE kwamen Partijen tot de Overeenkomst.

Gemeente Nijkerk	**Naam Aanbieder**
_____	_____
Mr. Drs. G.D. Renkema	**De heer/mevrouw**
Burgemeester	Functie:
Datum: 1 juni 2016	Datum:

Bijlage 1: Niet Algemeen toegankelijke voorziening

1. *Resultaten en activiteiten die deel kunnen uitmaken van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening*

1.1 Niet Algemeen toegankelijke voorziening is gericht op:
- het begeleiden van Cliënt bij zijn verslechterende zelfredzaamheid en/of participatie; of
- het stabiliseren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Cliënt; of
- het verbeteren van de zelfredzaamheid en/of participatie van Cliënt.

1.2 Concrete doelen die samenhangen met dit Resultaat worden door Gemeente of Gebiedsteam, afhankelijk waar Cliënt zich meldt, samen met Cliënt beschreven in het Ondersteuningsplan. In het kader van de uitvoering van Niet Algemeen toegankelijke voorziening, als deze deel uitmaakt van het Ondersteuningsplan en Gemeente een Besluit heeft afgegeven, kunnen Aanbieders een of meer van de volgende activiteiten aanbieden binnen de genoemde resultaatsgebieden. Daarbij zal worden aangegeven of begeleiding regulier, begeleiding speciaal, dagbesteding regulier, dagbesteding speciaal of kortdurend verblijf nodig is.

1.3 *Resultaatsgebieden*

De door Aanbieder te verrichten activiteiten vallen binnen de volgende resultaatsgebieden:

1. Ondersteunen bij en opbouwen van Sociaal netwerk Cliënt;
2. Ondersteunen van de financiële thuisadministratie;
3. Ondersteuning bij arbeidsparticipatie;
4. Ondersteuning bij dagbesteding;
5. Ondersteuning bij zelfzorg;
6. Persoonlijk functioneren;
7. Mantelzorgondersteuning.

Ad 1. Resultaatgebied: ondersteuning bij en het opbouwen van Sociaal netwerk Cliënt
- Cliënt heeft Sociaal netwerk en vervult daarbinnen een passende sociale rol
- Cliënt is in staat een beroep te doen op personen in zijn/haar Sociaal netwerk
- Cliënt kan eigen problematiek in relatie tot Sociale netwerk hanteren
- Bij bemoeizorg: Cliënt staat open voor hulpverlener en open voor opbouw sociaal netwerk

NB. Bij bemoeizorg en geïsoleerde Cliënten zonder een Sociaal netwerk is het resultaat 'Cliënt heeft een gezond Sociaal netwerk' een brug te ver. Het gaat hier om het opbouwen van een Sociaal netwerk met als achterliggende doelstelling Cliënten uit isolement of uit 'verkeerde/foute sociale omgeving' te halen. Bij bemoeizorg is op die wijze afname van overlast en hanteerbaar gedrag beoogd.

Ad 2. Resultaatgebied: Ondersteunen van de thuisadministratie
- Overzicht van de financiële thuisadministratie/financiële thuisadministratie op orde
- Tijdige betaling van rekeningen
- Inkomsten en uitgaven in balans
- Indien aanwezig beheersbaar maken van de schuldenproblematiek (en indien mogelijk in relatie tot de inkomsten: vermindering van de schuldenlast)

Ad 3. Resultaatgebied: Ondersteuning bij arbeidsparticipatie
- Cliënt heeft onbetaald werk/vrijwilligerswerk met ondersteuning
- Cliënt heeft onbetaald werk/vrijwilligerswerk zonder ondersteuning
- Cliënt heeft betaald werk met ondersteuning
- Cliënt heeft betaald werk zonder ondersteuning
- Mantelzorger is niet overbelast

Ad 4. Resultaatgebied: Ondersteuning bij dagbesteding
- Cliënt heeft een zinvolle dagbesteding;

- Mantelzorger is niet overbelast

Ad 5. Resultaatgebied: Ondersteuning bij zelfzorg

- Cliënt is in staat zichzelf te verzorgen
- Cliënt draagt schone kleding
- Cliënt ziet er verzorgd uit
- Cliënt is aangesloten bij passende (para)medische praktijken (zoals huisarts, tandarts, consultatiebureau 0 tot 4 jaar, apotheek)
- Cliënt komt afspraken met zorgprofessionals (zoals huisarts, tandarts, medisch specialist) na
- Cliënt is in staat zich te voeden (ook als sprake is van ernstige financiële disbalans/schuldenproblematiek).

Ad 6. Persoonlijk functioneren

- Cliënt brengt structuur aan en voert regie over de dagelijkse bezigheden, regelt zelf en neemt besluiten, plant en voert taken uit,
- Cliënt accepteert zijn beperkingen en kan hiermee omgaan
- Cliënt maakt gebruik van het eigen probleemoplossend vermogen
- Bij bemoeizorg: Cliënt is trouw aan behandeling en contact met hulpverlener.

Ad 7. Mantelzorgondersteuning

- Mantelzorger is in staat ondersteuning door helpers te organiseren binnen zijn/haar Sociaal netwerk ter ontlasting van de mantelzorg;
- Mantelzorger is in staat samenwerking en afstemming met vrijwillige of beroepsmatige zorg/hulp te organiseren;
- Mantelzorger heeft inzicht in de ziektebeelden en kan omgaan met ziekte of beperking en het gerelateerde gedrag van zijn/haar naaste;
- Mantelzorger is in staat vervangende zorg in te zetten om zelf toe te komen aan ontspanning/vrijetijdsbesteding/vakantie;
- Mantelzorg is niet overbelast;
- (bij bemoeizorg) Mantelzorger staat open voor mantelzorgondersteuning.

1.4 *Activiteiten*

Aanbieder kan een of meer van de volgende activiteiten uitvoeren binnen de hiervoor genoemde resultaatsgebieden:

1) Het oefenen of ondersteunen bij het oefenen met vaardigheden of handelingen. en gebruik hulpmiddelen voor communicatie, stimuleren van wenselijk gedrag, inslijpen van gedrag. Het kan hierbij gaan om:
   a. Hulp bij uitvoeren of overnemen van eenvoudige of complexe taken/activiteiten, of bij oplossen van praktische problemen die buiten de dagelijkse routine vallen.
   b. Hulp bij uitvoeren van vaardigheden die geleerd zijn tijdens AWBZ- of GGZ-behandeling.
   c. Hulp bij en/of het overnemen van het beheren van (huishoud)geld.
   d. Hulp bij en/of het overnemen van de administratie (alleen in de zin van oefenen).
   e. Hulp bij openbaar vervoer gebruik (alleen in de zin van oefenen).
   f. Hulp bij of overnemen van post openmaken, voorlezen en regelen afhandeling praktische zaken.
   g. Instructie bij persoonlijke verzorging.
   h. Hulp bij plannen en stimuleren van contact in persoonsgebonden sociale omgeving.
   i. Hulp bij communicatie in de persoonsgebonden omgeving bij bijvoorbeeld afasie.
2) Oefenen van de mantelzorger/gebruikelijke zorger hoe om te gaan met de gevolgen van de aandoening, stoornis of beperking van Cliënt.
3) Het oefenen of ondersteunen bij het oefenen met het aanbrengen van (dag)structuur of het voeren van regie. Het kan hierbij gaan om:
   a. Hulp bij initiëren of compenseren van eenvoudige of complexe taken, besluiten nemen en gevolgen daarvan wegen.

b. Hulp bij het regelen van randvoorwaarden op het gebied van wonen, onderwijs, werk, inkomen, iets kopen/betalen, het stimuleren tot en voorbereiden van een gesprek met dit type.
c. Hulp bij plannen, stimuleren en voorbespreken van activiteiten.
d. Hulp bij het initiëren of compenseren van op/bijstellen van dag/weekplanning, dagelijkse routine.
e. Inzicht geven in (mogelijke) gevolgen van besluiten.
f. Hulp bij zich aan regels, afspraken houden, corrigeren van besluiten of gedrag.

4) Het overnemen van toezicht en het aansturen van gedrag ten gevolge van een stoornis, thuis of elders.
5) Het overnemen van toezicht gericht op het bieden van fysieke zorg, zodat tijdig in kan worden gegrepen bij bijvoorbeeld valgevaar, of complicaties bij een ziekte en medicijngebruik.
6) Het aansturen van gedrag.
7) Het begeleiden in verband met ernstig tekortschietende vaardigheden in het zelfregelend vermogen (dagelijkse bezigheden regelen, besluiten nemen, plannen en uitvoeren van taken, beheerszaken regelen, communicatie, sociale relaties, organisatie van de huishouding, persoonlijke zorg).
8) Het begeleiden bij sociaal-emotionele problematiek die samenhangt met de stoornis.
9) Het begeleiden bij de mogelijke integratie in de samenleving en de sociale participatie (bijvoorbeeld hulp bij de opbouw van een sociaal netwerk) met als doel zelfredzaamheid.
10) Het begeleiden bij de mogelijke integratie in de samenleving, met extra aandacht voor ontwikkeltrajecten op het vlak van wonen, werken (niet gericht op arbeidsre-integratie), Sociaal netwerk (doelgericht toepassen van methoden van casemanagement).
11) Communicatietraining aan of leden van het Sociale netwerk.
12) Het in begeleiden bij arbeidsmatige dagbesteding (activiteiten met een zelfstandig karakter waarbij het vaak zal gaan om het tot stand brengen van een product of dienst, afgestemd op de mogelijkheden en interesse van Cliënt).
13) Het begeleiden bij “activering” (activiteiten gericht op zinvol besteden van de dag, aangepast aan mogelijkheden en interesse van Cliënt, waaronder handvaardigheid, expressie, beweging, belevingsactiviteiten).
14) Het begeleiden bij “activering, individueel belevingsgericht” (belevingsgerichte activiteiten op een eenvoudig niveau met extra aandacht voor sfeer, geborgenheid, veiligheid, ritme en regelmaat).
15) Het in groepsverband begeleiden van een zelfgekozen bezigheid en activering. De begeleiding kan ook gericht zijn op arbeidsmatig werken. Het dagprogramma biedt ruimte voor vaardigheidstraining.
16) Het aanbieden van (tijdelijk) verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorg of het Sociale netwerk. Het kan gaan om Cliënten die voortdurend toezicht nodig hebben of waar constant zorg of zorg op ongeregelde tijdstippen noodzakelijk is.
17) Ondersteuning bij Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen.
18) Ondersteuning bij beperkingen op het vlak van zelfverzorging.
19) Advies, instructie en voorlichting bij zelfzorg.
20) Andere door de Gebiedsteams, Cliënt en Aanbieder overeen te komen activiteiten.

1.5 Gemeente stelt in het Besluit vast of vervoer nodig is en onderdeel moet uitmaken van de Niet Algemeen toegankelijke voorziening. Aanbieder ontvangt voor het regelen van vervoer een vergoeding. Het vervoer kan hij regelen in samenspraak met Cliënt, hij kan dit zelf regelen of hij kan daarvoor een overeenkomst sluiten met een vervoerder.

2. *Wijze van verstrekken van individuele opdrachten voor de levering van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening*

2.1 Cliënt of diens vertegenwoordiger meldt zich met een hulpvraag bij de Gemeente of Gebiedsteam.

2.2 Beoordeling van de hulpvraag vindt plaats in een brede context. Daarbij wordt door de Gemeente en Gebiedsteam de werkwijze gevolgd zoals beschreven in de Deelovereenkomst Toegang.

2.3 Bij het beoordelingsproces wordt nadrukkelijk gebruik gemaakt van informatie zoals die voorhanden is via derden (familie/naasten, (andere) Aanbieders, cliëntondersteuners, *et cetera*). Gemeente of Gebiedsteam kunnen advies vragen aan derden tijdens het beoordelingsproces.

2.4 Op basis van de bevindingen voortgekomen uit 2.2. en 2.3. wordt in het aanvraagproces bepaald of Cliënt over voldoende eigen kracht beschikt, of en hoe het Sociale netwerk in staat is een bijdrage te leveren aan de Zelfredzaamheid en Participatie van Cliënt, of Algemene voorzieningen voorhanden zijn of een aanbod van Gemeente dient plaats te vinden in de vorm van Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening.

2.5 Gemeente of Gebiedsteam, afhankelijk van waar Cliënt zich meldt, formuleren voor Cliënt op basis van een Ondersteuningsplan het te bepalen Resultaat (keuze uit een of meer resultaatsgebieden zoals benoemd in bijlage 2, punt 1.3 van de Overeenkomst).

2.6 In het geval van Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening wordt dit beperkt tot een bepaalde tijd (termijn opgenomen in het Besluit).

2.7 Als de situatie van Cliënt vóór afloop van de gestelde termijn verandert casu quo vóór afloop van de termijn een passend alternatief aanbod voorhanden komt (bijvoorbeeld een Algemene voorziening) waardoor de inzet van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening niet langer noodzakelijk is, kan Gemeente eenzijdig de Dienstverleningsopdracht voor het aanbieden van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening beëindigen.

2.8 In beginsel bepaalt Cliënt van welke Aanbieder hij Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening wil ontvangen. Gemeente en Gebiedsteam kunnen hierbij op verzoek van Cliënt ondersteuning bieden. Ondersteuning bij het bepalen van het aanbod kan ook geboden worden door een cliëntondersteuner. Cliënt kan sowieso gedurende het gehele proces van aanvraag gebruik maken van cliëntondersteuning. Gemeente en Gebiedsteam zullen Cliënt daar actief op wijzen.

2.9 Ter afronding van het aanvraagproces zoals hierboven beschreven geeft de Gemeente een Besluit af aan Cliënt.

2.10 Voordat Gemeente een Dienstverleningsopdracht formuleert richting de door Cliënt gekozen Aanbieder(s) bestaat de mogelijkheid om een kennismakings- of afstemmingsgesprek plaats te laten vinden tussen Cliënt, Gemeente of Gebiedsteam en Aanbieder. Zowel Cliënt als Aanbieder kunnen besluiten dat wel of niet moet worden overgegaan tot het formuleren van een Dienstverleningsopdracht. Als Cliënt besluit dat niet moet worden overgegaan tot het formuleren van een Dienstverleningsopdracht richting deze Aanbieder, coördineert Gemeente of Gebiedsteam de keuze voor een andere Aanbieder. Als Aanbieder besluit dat niet moet worden overgegaan tot een Dienstverleningsopdracht, meldt deze dat gemotiveerd bij Gemeente of Gebiedsteam. Gemeente besluit of Aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening. Besluit hij dat dit zo is, dan, afhankelijk van de motivatie van Aanbieder, coördineert Gemeente of Gebiedsteam de keuze van Cliënt voor een andere Aanbieder of neemt hij een aangepast Besluit op basis van een aangepast Ondersteuningsplan.

2.11 Richting de Aanbieder wordt na het nemen van een Besluit en, indien van toepassing het gesprek genoemd in 2.10, een Dienstverleningsopdracht geformuleerd.

In de Dienstverleningsopdracht beschrijft Gemeente:

a. Duur van de opdracht inclusief evaluatiemomenten.
b. Welk Resultaat behaald dient te worden (zie onder 2.5.) met daarbij een nadere specificering in termen van:

- vooruitgang / verbetering van situatie;
- stabilisatie van situatie; of
- begeleiden van achteruitgang van situatie.

c. De verplichting tot opstellen van een Plan van uitvoering waarin Aanbieder – in samenspraak met Cliënt – benoemt:

I. Zorginhoudelijke gedeelte
Welke dienst(en) (zoals door Aanbieder beschreven in bijlage 1 van de Overeenkomst) ingezet worden ter verwezenlijking van het door Gemeente gestelde Resultaat.

II. "Procesafspraken"
Afspraken waar Cliënt zich aan te houden heeft richting de Aanbieder, bijvoorbeeld algemene leveringsvoorwaarden.

Het Plan van uitvoering wordt mede ondertekend door Cliënt.

d. Verplichting tot het verstrekken van informatie richting Gemeente als sprake is van relevante veranderingen in situatie van Cliënt waardoor de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening casu quo de Dienstverleningsopdracht daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te/kan worden. Informatie dient gegeven te worden op verzoek van Gemeente dan wel uit eigen beweging. Als Aanbieder meent dat (na afgifte dan wel gedurende de loop van de opdracht) de Dienstverleningsopdracht (qua benoemd resultaat) aanpassing behoeft, treedt Aanbieder daarover in overleg met Gemeente. Gemeente beoordeelt vervolgens het verzoek van Aanbieder en past – indien zij dat nodig acht – de Dienstverleningsopdracht aan.

e. Verplichting tot jaarlijkse verstrekking van voortgangsrapportage. Bij einde Dienstverleningsopdracht wordt een eindrapportage opgesteld. Indien de Dienstverleningsopdracht korter duurt dan een jaar hoeft de Aanbieder geen voortgangsrapportage op te stellen, maar kan worden volstaan met een eindrapportage.

f. Prijsstelling en voorwaarden voor facturatie.

g. De gehoudenheid aan bepalingen die direct voortkomen uit de Overeenkomst die mogelijkerwijs niet expliciet worden omschreven in de Dienstverleningsopdracht.

2.12 Bij einde van de Dienstverleningsopdracht leggen Gemeente en Aanbieder de redenen voor beëindigen schriftelijk vast. Deze redenen kunnen zijn:

- beëindiging volgens Ondersteuningsplan en Plan van uitvoering.
- in overleg voortijdig afgesloten:
  - op verzoek Cliënt.
  - op verzoek Gemeente:
    - bij intrekken/beëindigen of aanpassing Besluit waardoor inzet van activiteiten door Aanbieder niet langer noodzakelijk/nodig is.
    - bij wanprestatie Aanbieder.
    - indien de ingezette activiteiten (binnen de afgesproken termijn) niet leiden tot benoemde resultaat.
  - op verzoek Aanbieder;
- eenzijdig door Cliënt beëindigd;
- eenzijdig door de Aanbieder beëindigd;
- beëindiging wegens externe omstandigheden.

2.13 Monitoring van opdracht door de Gemeente vindt plaats conform hetgeen is afgesproken in de Dienstverleningsopdracht en hetgeen is bepaald in de Overeenkomst (waaronder verlenen van medewerking aan klantervaringsonderzoeken, *et cetera*).

3. Wijze van leveren van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening en eisen daaraan

3.1 Aanbieders zetten personeel in dat beschikt over de gangbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren onder de Overeenkomst. De competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de relevante branches vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's). Ook ingehuurd personeel en

zelfstandigen zonder personeel moeten voldoen aan deze bcp's.[1] Partijen beoordelen jaarlijks aan de overlegtafel genoemd in de Basisovereenkomst de beschikbare bcp's.

3.2 Aanbieders voeren bij het uitvoeren van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening de wettelijke eisen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling (onder andere gebruik iWmo) uit. Gemeente kan voor het uitvoeren van Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening bij Verordening nadere of andere regels stellen inzake kwaliteit, verantwoording en informatie-uitwisseling.

3.3 De volgende, *niet limitatieve* lijst van wet- en regelgeving en normen zijn van toepassing op de Overeenkomst:
a) de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
b) de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg;
c) de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst;
d) de Wet bescherming persoonsgegevens;
e) de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector;
f) de Wet Medenzeggenschap Cliënten Zorgsector;
g) de Algemene wet Bestuursrecht;
h) het Burgerlijk Wetboek;
i) de Mededingingswet.

3.4 Voor zover al niet wettelijk verplicht hanteren Aanbieders een stapsgewijze meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.

3.5 Aanbieders melden incidenten of geweld bij het uitvoeren van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening direct bij Gemeente. Zij doen dit door binnen 48 uur na ontvangst signaal een e-mail te sturen naar (e-mailadres), met daarbij een beschrijving van het incident of het geweld en Cliënt waar deze is gesignaleerd.

3.6 Cliënten hebben de mogelijkheid om van Aanbieder of combinatie van Aanbieders te wisselen. Zij moeten daarvoor een opzegtermijn van een kalendermaand in acht nemen. Deze opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de opzegging is gedaan. De coördinatie bij opzegging en wisselen van Aanbieder of combinatie van Aanbieders ligt bij de organisaties die Toegang vormgeven.

4. *Wijze van monitoren van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening*

4.1 Gemeente heeft het recht om een extern (accountants)onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Aanbieder in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de continuïteit van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening voor een of meer Cliënten op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt. Voor Gemeente van dit recht gebruik kan maken, krijgt Aanbieder de mogelijkheid binnen veertien kalenderdagen na schriftelijke melding van het signaal door Gemeente te reageren en aan te tonen dat het signaal onjuist is of niet (langer) relevant is. Blijkt uit een extern (accountants)onderzoek dat Aanbieder werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Aanbieder veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het (accountants)onderzoek op de bevindingen te reageren. Na deze reactie van Aanbieder kan Gemeente besluiten de zaak te beschouwen als afgedaan, over te gaan tot nader overleg voor verbetering van de situatie of tot sanctioneren van de Aanbieder op basis van de Overeenkomst of de Basisovereenkomst.

4.2 Aanbieder stelt Gemeente in kennis van ieder openbaar rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) voor betreffende Aanbieder is uitgebracht met betrekking tot Niet Algemeen toegankelijke voorziening uitgevoerd voor Gemeente. Aanbieder stelt van niet openbare rapporten de conclusies ter beschikking.

4.3 Aanbieders leveren elk jaar éénmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten over geboden Niet Algemeen toegankelijke voorziening naar aard en oorzaak, voor het eerst in januari 2016, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.

4.4 Aanbieders verlenen volledige medewerking aan onderzoeken van de lokale rekenkamer. Tenzij de wet zich hier geheel of gedeeltelijk tegen verzet, bestaat deze medewerking in ieder geval uit het verstrekken van alle informatie die nodig is voor de lokale rekenkamer om haar werkzaamheden uit te voeren.

4.5 Gemeente hanteert de volgende prestatie-indicatoren bij het monitoren van de Overeenkomst en de Niet Algemeen toegankelijke voorziening:

A. Throughput (proces)	2015 wettelijk (KING)	2015 Overeenkomst	2016
Wachttijd		X	
Tijd tussen afgeven Dienstverleningsopdracht en daadwerkelijke aanvang Maatwerkvoorziening door Dienstverlener.			
Prestatie-indicator: maximaal 10 werkdagen.			
Niveau: per Aanbieder (steekproef).			
Plan van uitvoering		X	
De aanwezigheid van een tijdig en doelbewust/gericht (door het gezin) geaccordeerd Plan van uitvoering.			
Prestatie-indicator: aanwezig en conform voorwaarden Overeenkomst.			
Niveau: per Aanbieder (steekproef).			
Doorlooptijd van Dienstverleningsopdrachten		X	
Tijd tussen start en einde Dienstverleningsopdracht.			
Prestatie-indicator: doorlooptijd van het Besluit.			
Niveau: per Cliënt, per Aanbieder (steekproef).			
Reden beëindiging Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening		X	
De frequentie waarin Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening wordt beëindigd zonder dat de gestelde doelen zijn behaald (inclusief vermelding van reden).			
Niveau: per Cliënt, per Aanbieder, per Cliënt gemiddeld en per Aanbieder gemiddeld.			
Prestatie-indicator: maximaal 10%.			
B. Output (Resultaat)	**2015 wettelijk (KING)**	**2015 Overeenkomst**	**2016**
Effectiviteit van de hulp	X (art. 3.1 lid 2 a Wmo)		
Mate waarin de in het Ondersteuningsplan overeengekomen Resultaten zijn gerealiseerd.			
Prestatie-indicator: minimaal 80%.			
Niveau: per Cliënt, per Aanbieder.			
Ervaring van Cliënt die Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening ontvangt	X (art. 2.5.1 Wmo)		
De mate waarin de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening, naar de mening van Cliënt, heeft bijgedragen aan herstel of bestendiging.			
Niveau: per Cliënt, per Aanbieder, per Cliënt gemiddeld en per Aanbieder gemiddeld.			
Prestatie-indicator: minimaal 70% (in cijfers: 7 uit 10).			
C. Outcome (Effect/Impact)	**2015 wettelijk (KING)**	**2015 Overeenkomst**	**2016**
Vergrote, stabiele zelfredzaamheid			X
Ontwikkeling in scores op de domeinen binnen de zelfredzaamheidsmatrix. Vergelijking tussen moment van aanmelding en moment half jaar na beëindiging van de Dienstverleningsopdracht.			
Prestatie-indicator: Aantal stappen genoemd in het Besluit.			
Niveau: per Cliënt, per Aanbieder, per Cliënt gemiddeld en per Aanbieder gemiddeld.			

Welzijnsniveau (Community performance?)			X
Burgertevredenheid, perceptie van overlast, et cetera.			
Prestatie-indicator: Nader te ontwikkelen.			
Niveau: gemeente.			
D. Beleidsinformatie	**2015 wettelijk (KING)**	**2015 Overeenkomst**	**2016**
Herhaaldelijkheid van Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening (recidive)		X	
Terugval van Cliënten in vormen van Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening.			
Prestatie-indicator: maximaal 10%.			
Niveau: per Cliënt gemiddeld, per Aanbieder gemiddeld.			
Wachttijd		X	
Tijd tussen afgeven Dienstverleningsopdracht en daadwerkelijke aanvang Maatwerkvoorziening door Dienstverlener.			
Prestatie-indicator: maximaal 10 werkdagen.			
Niveau: gemeente-breed (gemiddeld per Aanbieder).			
Inzet van zwaardere zorg			X
De mate waarin het lokale domein Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening heeft (weten te) voorkomen.			
Prestatie-indicator: Nader te ontwikkelen.			
Niveau: gemeente-breed (gemiddeld per Cliënt).			
Doorlooptijd van hulptrajecten		X	
Tijd tussen start en einde Dienstverleningsopdracht.			
Prestatie-indicator: doorlooptijd van het Besluit.			
Niveau: gemeente-breed (per Cliënt gemiddeld, per Aanbieder gemiddeld).			

5. *Wijze van administreren, verantwoorden, bekostigen en declareren van het Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening*

5.1 Gemeente betaalt elke Aanbieder of combinatie van Aanbieders die op basis van een Dienstverleningsopdracht de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening Begeleiding uitvoert een all-in bedrag per vier weken per Cliënt. Uitgezonderd zijn het kortdurend verblijf en vervoer. Daarvoor ontvangen Aanbieders een bedrag per etmaal. Aanbieder of combinatie van Aanbieders mag het bedrag dat Gemeente betaalt alleen gebruiken voor direct aan de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening gerelateerde kosten. Aanbieder mag het bedrag dus niet gebruiken voor compensatie van kosten zoals voedsel, abonnementskosten, kosten verbonden aan het uitoefenen van een hobby of sport, *et cetera* (voor zover deze zijn aan te merken als algemeen gebruikelijk).

5.2 De bedragen per Cliënt per vier weken zijn als volgt (Cliënten met een Besluit na 1 januari 2015):

Klasse/zorg	Reguliere begeleiding	Gespecialiseerde begeleiding	Dagdelen	Reguliere dagbesteding	Gespecialiseerde dagbesteding
K1/KD01	€ 145	€ 239	1	€ 83	€ 132
K2/KD02	€ 297	€ 491	2	€ 166	€ 264
K3/KD03	€ 525	€ 869	3	€ 249	€ 397

Bijlage 2: Ontwikkelagenda

De volgende onderwerpen lenen zich voor doorontwikkeling:

1. **Prijsstelling en bekostiging**

   Gewenste effecten zijn:
   - de levering van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening binnen het daarvoor beschikbare budget in de gemeentebegroting;
   - de levering van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening conform de gestelde voorwaarden in de Overeenkomst;
   - vermindering van administratieve lasten en bureaucratie bij Partijen door versimpelde bekostigingssystematiek;
   - prikkels die leiden tot een betere verbinding tussen zorg en welzijn;
   - prikkels die bijdragen aan een effectieve invoering van de Kanteling.

2. **Kwaliteit**

   Gewenste effecten zijn:
   - de levering van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening vindt plaats door personen die daarvoor de juiste competenties en ervaring hebben;
   - de levering van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening vindt plaats binnen wettelijke kaders;
   - Cliënten van Gemeente ervaren de levering van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening als kwalitatief van hoog niveau;
   - Gemeente heeft voldoende middelen om de kwaliteit van dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig.

3. **Monitoring en verantwoording**

   Gewenste effecten zijn:
   - Gemeente heeft zicht op de kwaliteit van de geleverde diensten;
   - Gemeente heeft zich op de ontwikkeling in afname van de geleverde diensten;
   - Gemeente heeft zicht op de ervaring die Cliënten hebben;
   - Gemeente heeft zich op de financiële impact van de Overeenkomst;
   - Gemeente kan de rechtmatigheid van uitgaven aantonen;
   - vermindering van administratieve lasten en bureaucratie bij Partijen door versimpelde monitor en verantwoordingssystematiek;
   - Gemeente heeft voldoende middelen om de kwaliteit en financiële impact van dienstverlening te meten en bij te sturen waar nodig.

4. **Toegang**

   Gewenste effecten zijn:
   - Gemeente heeft zicht op de ontwikkeling in afname van diensten;
   - Gemeente heeft zich op "substitutie" van de Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening voor eigen kracht, Sociaal Netwerk en/of Algemene Niet Algemeen Toegankelijke Voorziening en;
   - vermindering van administratieve lasten en bureaucratie door versimpelde toewijzingsmethodiek.

Bijlage 3: Algemene inkoopvoorwaarden Gemeente
Vindplaats:
http://www.nijkerk.eu/document.php?m=5&fileid=24651&f=dc4a6c234d1bccb4dd5313e4f0d483fd&attachment=0

Bijlage 4: Etalage
Deze bijlage is dynamisch en wordt door de Gemeente gevuld, na aanlevering van de geleverde diensten door de in Nijkerk actieve Aanbieders. De Etalage wordt online gezet.

BIJLAGE 3 CALAMITEITEN MELDEN WMO

Calamiteiten melden Wmo

Tijdens de laatste overlegtafel Niet Algemeen Toegankelijk hebben wij u geïnformeerd dat de gemeente Nijkerk VGGM, team toezicht Wmo heeft aangewezen als Toezichthouder Wmo. Graag willen wij u er aan herinneren dat u wettelijk verplicht bent (artikel 3.4 lid 1 van de Wmo 2015) bij de toezichthouder ook calamiteiten te melden.

Melding bij de gemeente, cq. bij een medewerker van een van de gebiedsteams volstaat niet.

Voor de goede orde gaan we onderstaand nogmaals in op het begrip calamiteit en wat de bedoeling is van calamiteitentoezicht.

Wat is een calamiteit
Een calamiteit is *"een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid"* (Definitie Wet maatschappelijke ondersteuning 2015).

Een calamiteit is onder meer:
-Elk onverwacht en onbedoeld overlijden van een cliënt,
-Elke suïcide(poging) van een cliënt, die mogelijk samenhangt met tekortkomingen in de zorg bijvoorbeeld omdat er sprake was van onvoldoende toezicht, slechte communicatie of fouten bij de overdracht,
-Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig en/of blijvend lichamelijk letsel bij een cliënt,
-Een gebeurtenis die heeft geleid of kan leiden tot ernstig geestelijk lijden van een cliënt,
-Ernstig grensoverschrijdend gedrag: fysiek, psychisch en/of seksueel door hulpverleners of andere cliënten.
-Bij geweld kan gedacht worden aan ernstig grensoverschrijdend gedrag zowel fysiek, psychisch als seksueel.

Soms is niet duidelijk of er daadwerkelijk sprake is van een calamiteit of een incident. Kijk dan op de website van VGGM: http://www.vggm.nl/ggd/calamiteitenmelding_wmo

Doel
Doel van het calamiteitentoezicht en het onderzoeken van calamiteiten is het verbeteren van de kwaliteit van de aangeboden ondersteuning.

Melden
Alle calamiteiten en geweld bij verstrekking van een voorziening moeten na constatering binnen 3 werkdagen gemeld worden bij de toezichthoudend ambtenaar van de gemeente.

Calamiteiten en geweld kunnen gemeld worden via een meldingsformulier wat ook op http://www.vggm.nl/ggd/calamiteitenmelding_wmo staat. Het ingevulde formulier moet verzonden worden naar centraalmeldpunt@vggm.nl

Afhandeling melding
Na ontvangst van de melding neemt GGD Gelderland-Midden contact op met de melder en met de gemeente waar de calamiteit heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de ernst van de situatie kan GGD Gelderland-Midden in opdracht van de gemeente de aanbieder vragen onderzoek naar de calamiteit te doen of zelf onderzoek verrichten.
Van het onderzoek wordt rapport opgemaakt. In het rapport wordt opgenomen of en zo ja welke verbetermaatregelen genomen moeten worden. De gemeente bepaalt of het rapport wel of niet openbaar wordt gemaakt.

GGD Gelderland-Midden
is onderdeel van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden

GGD Gelderland-Midden
Postbus 5364
6802 EJ ARNHEM
T 0800 8446 000
E ggd@vggm.nl
I www.vggm.nl

Gelderland-Midden