

Bijlage 8: Transformatie in de systematiek van de Toegang Maatschappelijke Opvang

1. Transformatie in de systematiek van de Toegang Maatschappelijke Opvang

Onder Opvang wordt verstaan:

- het geheel van algemene voorzieningen en maatwerkvoorziening Maatschappelijke Zorg met als doel het bieden van een tijdelijk vangnet en het bevorderen van zelfredzaamheid door:
 - het tijdelijk bieden van onderkomen voor mensen die dak- en of thuisloos zijn,
 - te richten op uitstroom
 - bieden van verslavingsbegeleiding;
 - begeleiding van slachtoffers van huiselijk geweld.

Doel

Maatschappelijke Opvang is gericht op het bieden van tijdelijke begeleiding en/of intramurale opvang met als doel om te herstellen, problemen op te lossen en op eigen kracht verder te kunnen.

Ondersteuning dient zo normaal mogelijk, zo licht als mogelijk, zo zwaar als nodig ingeregeld te worden.

Doelgroep

Maatschappelijke Opvang is bedoeld voor personen vanaf 18 jaar met psychische of psychosociale problemen, die tijdelijk niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Het gaat om personen die zonder deze maatwerkvoorziening verwaarlozen en/of ernstige overlast veroorzaken en/of een gevaar voor zichzelf of voor anderen zijn.

Welke maatwerkvoorzieningen Opvang zijn er?

- Individuele begeleiding IB1, IB2, IB3
- Tijdelijke intramurale voorziening licht, midden, zwaar
- Dagbesteding

De gemeente koopt de bovengenoemde maatwerkvoorzieningen Opvang volgens individuele afspraken in bij de aanbieders van maatschappelijk opvang. Ondersteuning dient zo normaal mogelijk, zo licht als mogelijk, zo zwaar als nodig ingeregeld te worden.

Definities

Toegang

Het proces vanaf melding, het onderzoek - inclusief persoonlijk gesprek (keukentafelgesprek) en onderzoeksverslag & advies- tot en met aanvraag en besluit.

Dit proces geldt zowel voor klanten PGB als ZIN.

Toeleiding

Het proces dat doorlopen wordt nadat een beschikking is afgegeven: zorgtoewijzing en monitoring van het ondersteuningstraject.

Dit proces geldt allen voor klanten ZIN.

Zorgtoewijzing

Het toewijzen van een klant aan een arrangement Opvang.

Beschikking

Op basis van het onderzoek wordt vastgesteld of iemand aanspraak kan maken op een maatwerkvoorziening, in casu Opvang. Op basis van de informatie uit het onderzoek én op aanvraag wordt in de beschikking, zo specifiek mogelijk, aangegeven dat iemand recht heeft op ondersteuning, wat de ondersteuning inhoudt (aantal uren/frequentie) en met welk doel/resultaat. De duur waarvoor een beschikking wordt afgegeven is maatwerk.

Zelfredzaamheidsmatrix

De zelfredzaamheids-matrix is een instrument waarmee de vraag en de zelfredzaamheid van de cliënt in kaart kan worden gebracht. De ZRM concretiseert zelfredzaamheid op de volgende leefgebieden: inkomen, dagbesteding, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke gezondheidszorg, fysieke gezondheid, verslaving, vaardigheden bij activiteiten van het dagelijks leven, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie.

Per domein is aangegeven welke feitelijke omstandigheden bij welk niveau van zelfredzaamheid horen. Het instrument kan worden gebruikt in verschillende fases (intake-, voortgangs-, uitstroomgesprek) om een beeld van de zelfredzaamheid op alle levensdomeinen te krijgen.

Ondersteuningsplan

Voordat of zo spoedig mogelijk -maar uiterlijk twee maanden- nadat een beschikking is afgegeven, wordt door de zorgaanbieder samen met de cliënt een ondersteuningsplan opgesteld. In het ondersteuningsplan staat aangegeven wat er per leefgebied wordt gedaan om de situatie te stabiliseren of te verbeteren. Met andere woorden welke resultaten per leefgebied op welke termijn behaald worden. Het ondersteuningsplan wordt binnen 13 weken besproken en ondertekend met de cliënt en zorgaanbieder.

Toegangsprocedure v.a. 2017

Toegang:

Doorlooptijd melding t/m onderzoek is max. 6 weken;

Doorlooptijd beslissing nemen op melding ingezetene in Nederland is max. 2 weken.

1) Melding

Wie: Iedereen

Hoe: Een melding kan telefonisch (klantenservice), via e-mail of persoonlijk aan het WMO-loket worden gedaan.

Wat: De melding wordt door medewerkers van de klantenservice SDD of door de melder zelf vastgelegd op het aanmeldformulier WMO-gesprek.

Documenten: aanmeldformulier (één format – aanpassen aan nieuwe situatie)

2) Screening

Wie: Consulent

Wat: De consulent neemt telefonisch contact op met de melder.

Doel: Ontvangstbevestiging en toelichting op proces

Vraagverheldering

Opvragen van documenten (denk aan: begeleidingsplan, diagnose, id-kaart etc.)

Inzet van voorliggende voorzieningen (indien mogelijk)

Route bepalen

3) Onderzoek

Wie: Consulent en klant

Waar: Bij voorkeur bij de klant thuis. Indien dit niet mogelijk is bij de aanbieder/begeleidende instantie of bij de Sociale Dienst als dit gewenst is.

Wat: 1) Keukentafelgesprek

Klant wordt o.a. geïnformeerd over:

*Mogelijkheid van het indienen van een Persoonlijk plan (binnen 7 dagen);

*Mogelijkheid inzet cliëntondersteuning;

*PGB vs. ZIN;

Het keukentafelgesprek omvat ook de ZRM-meting, die uitgevoerd wordt door de consulent.

2) Onderzoeksverslag en advies: n.a.v. keukentafelgesprek ontvangt klant het onderzoeksverslag met daarin de uitkomsten van het onderzoek beschreven.

4) Aanvraag

Wie: Klant

Wat: De klant kan een aanvraag indienen door a) het retourneren een ondertekend onderzoeksverslag of b) retourneren van een ondertekend aanvraagformulier (veelal al tijdens keukentafelgesprek ingevuld – indien duidelijk is dat klant aanspraak kan maken op ondersteuning)

Documenten: Aanvraagformulier (één format, aanpassen aan nieuwe situatie)

5) Besluit

Wie: Consulent

Wat: Er wordt een beschikking afgegeven (het onderzoeksverslag kan bijgevoegd worden indien dit nog niet aan de klant was toegestuurd). De duur van de beschikking wordt door de consulent vastgesteld (maatwerk) op basis van het onderzoek. Op verzoek van de klant of aanbieder kan -in het geval er sprake is van het niet toereikend zijn van toegekende ondersteuning- tussentijds onderzoek plaatsvinden (vb. als verwacht wordt dat er noodzaak is tot het op- of afschalen van de ondersteuning). Indien nodig wordt er een overgangperiode toegekend door de consulent (m.n. in het geval van afbouw ondersteuning). Als er geen opvang-arrangement beschikbaar is dan wordt - indien gewenst en/of als er geen andere voorliggende voorzieningen beschikbaar zijn dan wel al ingezet worden- overbruggingszorg ingezet. Dit geschiedt op basis van een aparte beschikking.

Documenten: Onderzoeksverslag (huidig format handhaven)
Beschikking (aanpassen aan nieuwe situatie)
Ondersteuningsplan; opstellen minimale vereisten (kaders) voor resultaatgericht ondersteuningsplan.

Toeleiding:

Dit proces geldt alleen voor klanten ZIN.

1) Zorgtoewijzing

Wie: Consulenten

Wat: Toewijzen van ondersteuning aan een cliënt.

Hoe: A.d.h.v. vooraf opgestelde criteria wordt bepaald welke cliënt (met voorrang) wordt toegewezen aan een Opvangarrangement;
NB. Merk op dat indien cliënt wegens omstandigheden niet direct op een opvang-arrangement geplaatst kan worden er zo nodig overbruggingszorg wordt geïnitieerd. Voor overbruggingszorg hoeft geen nieuwe procedure gestart te worden.

Documenten: Beleidsregels
Werkafspraken
(met aandacht voor criteria zorgtoewijzing: welke cliënt kan naar welk(e) arrangement(en)verwezen worden).

2) Monitoring

Wie: Consulent, klant en aanbieder

Wat: Monitoren van het traject van de cliënt

Wanneer: 1) Zodra ondersteuningsplan is ingediend (als dit plaatsvindt op een later tijdstip dan het afgeven van een beschikking);
2) Indien aanbieder of klant aangeeft dat huidige ondersteuning niet toereikend is (op- of afschaling van de ondersteuning is gewenst);
3) Bij beëindiging ondersteuning(indien er *geen* sprake is van herindicatie)

Waar: Bij cliënt thuis

Doel: Resultaatmeting, in ieder geval omvattende een start- en eindmeting, a.d.h.v. de ZRM en persoonlijk gesprek (dit is 'onderzoek'). Op basis van het onderzoek wordt bepaald of de toegekende ondersteuning (nog) toereikend is. Zo nodig wordt een nieuwe beschikking afgegeven.

Documenten: Onderzoeksverslag
Beschikking (indien noodzakelijk)
Brief t.b.v. klant over monitoring

Spoedprocedure

Conform wettelijke voorschriften is er voor de maatwerkvoorzieningen, waaronder ook Opvang een spoedprocedure ingericht. Concreet houdt spoed in dat een dienstverlener alvast ondersteuning mag bieden en leveren, terwijl het onderzoek (nog) wordt uitgevoerd. De spoedprocedure start nadat hiertoe een aanvraag is ingediend.

De spoedprocedure geldt alleen in die situaties waarbij er sprake is van overmacht, d.w.z. in die gevallen dat niet voorzien had kunnen worden dat de cliënt terstond opvang nodig heeft.

Persoonsgericht, acceptatieplicht en afstemming hieromtrent

Bij de zorgtoewijzing wordt rekening gehouden met de wensen van de cliënt t.a.v. de in te zetten aanbieder, m.a.w. de toewijzing is persoonsgericht. Merk op dat de cliënt dient te passen bij de organisatie. Voor aanbieders geldt een acceptatieplicht voor de aan hen gegunde opdracht.

Weliswaar bestaat er de mogelijkheid om, voordat er sprake is van een feitelijke uitvoering van de maatwerkvoorziening Opvang, een kennismaking/afstemmingsgesprek plaats te laten vinden tussen cliënt, gemeente en dienstverlener. Alleen in bijzondere gevallen wordt er *niet* overgegaan tot uitvoering van de maatwerkvoorziening Opvang. Een dergelijk besluit dient zorgvuldig gemotiveerd te worden, in samenspraak met cliënt, aanbieder en gemeente.

Landelijke Toegankelijkheid

De landelijke toegankelijkheid geldt in principe ook voor mensen die een beroep doen op de maatschappelijke opvang.

De volgende criteria zijn van toepassing om een afweging te maken of iemand in begeleiding wordt genomen:

Deze criteria worden overlegd met de cliënt.

- a. Wat is de motivatie van de cliënt om in deze regio te worden opgevangen en begeleid
- b. is er een positief sociaal netwerk (familie en vrienden) om:
 - i. te werken aan een succesvol herstel;
 - ii. uitstroom naar vormen van zelfstandig wonen te bevorderen.
- c. Is cliënt bekend bij zorgaanbieders in deze regio?
- d. Mogelijke voorwaarden voor succesvolle trajecten, kunnen zijn:
 - i. (reeds ingezette) actieve schuldhulpverlening,
 - ii. een bestaande relatie met GGZ of andere vormen van hulpverlening
 - iii. reeds ingezette scholing, (vrijwilligers) werk, of passende dagbesteding,
 - iv. eventueel aanwezig (veiligheids)risico's op de huidige woonplek,
 - v. de behoefte aan een specifieke aanpak of een specifieke voorziening
 - vi. gegronde redenen om tegemoet te komen aan de wens van een cliënt,

De wenscentrumgemeente, waar de persoon zich meldt voor opvang, overlegt met de centrumgemeente van herkomst, om een goed beeld van de cliënt te krijgen en zo tot een passend besluit te komen. Dit contact vindt plaats vanuit de opvang'. Als de persoon niet kan worden opgevangen omdat er geen perspectief is voor een voorspoedig herstel, zal de persoon worden overgedragen naar de gemeente van herkomst.

Resultaatgerichte indicatiestelling

Bij de indicatiestelling, en het formuleren van de te bereiken resultaten, wordt aangesloten bij de resultaatgebieden van de ZRM. Het ondersteuningsplan (opgesteld door aanbieder in overeenstemming

met de cliënt) moet hierop worden gebaseerd en maakt onderdeel uit van de beschikking. In het ondersteuningsplan staat o.a. welke activiteiten zullen worden verricht om de gewenste resultaten te bereiken en welke termijnen daaraan zijn verbonden.

Aan de aanbieders worden de minimale eisen (kader) waaraan een ondersteuningsplan moet voldoen meegegeven. Hierbij is aandacht voor de rechtmatigheidsvereisten als de mogelijkheid op klant- en contractniveau te sturen op resultaten.

Evaluatie

De cliënt en aanbieder evalueren het ondersteuningsplan zo vaak als nodig (conform interne afspraken van de organisatie), maar ten minste één keer per half jaar. Wijzigingen in het ondersteuningsplan die gevolgen hebben voor het toegekende arrangement dienen onverwijld gemeld te worden bij de gemeente.

Overige wijzigingen worden jaarlijks middels bijvoorbeeld een stoplichtrapportage gecommuniceerd aan de gemeente.

Resultaatgebieden

Eerder zijn per domein de te bereiken resultaten met Maatschappelijke Opvang vastgesteld. Mogelijk kunnen de resultaten worden bereikt met andere oplossingen, zoals individuele begeleiding zonder verblijf, begeleiding groep zonder verblijf, eigen kracht of algemene voorzieningen. In die gevallen is Maatschappelijke Opvang niet nodig om de resultaten te bereiken.

Hieronder een overzicht van de resultaatgebieden:

Resultaatgebied	24-uursopvang
Financiën	De cliënt ● heeft zijn overzicht van financiën en administratie op orde. ● betaalt zijn rekeningen tijdig. ● heeft zijn inkomsten en uitgaven in balans. ● heeft een inkomen. ● komt rond van zijn leefgeld / zakgeld / inkomen. ● is zich bewust van uitgaven die hij/zij zich wel/niet kan veroorloven ● bespreekt belangrijke post met de ondersteuner. ● kan formulieren invullen. ● kan belangrijke papieren bewaren en weer vinden. ● weet naar welke instantie hij met welke vraag moet. ● weet waar hij ondersteuning bij het invullen van formulieren ed. kan vinden. ● heeft een geordende (financiële) administratie. ● kan zelfstandig haar/zijn vraag stellen aan een (gemeentelijke) instantie. ● heeft de nodige verzekeringen afgesloten. ● beheert zijn financiën zelfstandig. ● is aangemeld bij een instantie voor inkomensbeheer. ● is aangemeld bij een instantie voor schuldhulpverlening. ● heeft een vermindering van zijn schuldenlast. ● er zijn afspraken met schuldeisers over aflossing van de schulden. ● er is een overzicht van de totale schulden. ● schuldeisers zijn op de hoogte van de situatie van de inwoner

Dagbesteding	De inwoner ●behoud of ontwikkeling van (arbeids)vaardigheden. ●heeft een evenwichtig dag-en-nachtritme. ●kan het dagritme volhouden. ●heeft regie over de invulling van zijn dag en ervaart hier ondersteuning bij. ●ervaart ondersteuning in het behouden van zijn eigen dagstructuur. ●kan vrije tijd indelen. ●heeft een zinvolle daginvulling
Huisvesting	De inwoner ●heeft veilige en toereikende huisvesting ●heeft beschikking over een zelfstandige of onzelfstandige woonruimte ●heeft bij het inkomen passende woonruimte ●behoud en ontwikkeling van woonvaardigheden/bewonersvaardigheden (een goede buur zijn) ●geeft geen overlast
Huiselijke relaties	De inwoner ●kan relaties aangaan en behouden ●is zich bewust van de omgang met de relaties ●kan grenzen stellen binnen de relatie ●kan afspraken maken met relaties ●houdt zich aan gemaakte afspraken ●maakt problemen bespreekbaar ●gebruikt geen geweld
Geestelijke gezondheid	De inwoner ●is zich bewust van psychische conditie ●doet wat nodig is om de psychische conditie te verbeteren ●weet wanneer hulp in te roepen ●ontvangt noodzakelijke behandeling van zorgprofessionals ●gebruikt voorgeschreven medicatie volgens voorschrift ●is therapie- en behandeltrouw ●beheert zelf medicatie, ook bij chronische ziekten en aandoeningen ●heeft een positief zelfbeeld ●bespreekt gevoelens ●kan omgaan met de psychische beperkingen ●is psychisch stabiel ●heeft realistisch zelfbeeld ●kan eigen klachten verwoorden.
Lichamelijke gezondheid	De inwoner ●is alert op verandering in en aan het lichaam ●beweegt om de gezondheid te verbeteren/behouden ●bezoekt zelf huisarts en specialist ●gebruikt voorgeschreven medicatie volgens voorschrift

	● volgt voorgeschreven behandelingen op ● beheert zelf medicatie, ook bij chronische ziekten en aandoeningen ● gebruikt voorbehoedsmiddelen ● heeft veilige seksuele contacten ● kan lichamelijke klachten kenbaar maken
Verslaving	De inwoner ● heeft zijn middelengebruik /verslaving onder controle ● heeft geen sociale, werk gerelateerde, emotionele of fysieke problemen als gevolg van gebruik/verslaving ● erkent middelengebruik en/of verslaving
Activiteiten dagelijks leven	De inwoner ● is in staat zichzelf te verzorgen ● verzorgt het lichaam goed ● wast en verschoont zich regelmatig ● ziet er verzorgd uit ● kan zelfstandig boodschappen doen ● kan huishoudelijke taken uitvoeren ● kan eigen klachten verwoorden. ● Kan eigen administratie voeren ● Is in staat om zelfstandig vervoer te organiseren ● kan zich oriënteren in tijd en plaats.
Sociaal netwerk	De inwoner ● heeft een gezond sociaal netwerk ● vervult binnen het sociaal netwerk een passende sociale rol. ● is in staat een beroep te doen op personen in zijn/haar sociaal netwerk. ● kan relaties aangaan en behouden. ● is zich bewust van zijn omgang met relaties. ● kan grenzen stellen binnen de relatie. ● kan voor zichzelf opkomen binnen de relatie. ● heeft contact met zijn familie of naasten. ● heeft een vangnet. ● heeft niet langer contact met personen die schadelijk zijn voor hem. ● staat open voor opbouw sociaal netwerk. ● kan eigen problematiek in relatie tot sociaal netwerk hanteren
Maatschappelijke participatie	De inwoner ● beschikt over voldoende sociale vaardigheden. ● houdt zich aan de gemaakte afspraken. ● is lid van georganiseerde activiteit, zoals een club of vereniging, kerk of doet vrijwilligerswerk. ● kan omgaan met rechten en plichten.

	● kan contact leggen met maatschappelijke instanties. ● kan omgaan met instanties. ● gaat op een respectvolle manier om met anderen. ● kan gedachten en ideeën overbrengen
Justitie	De inwoner ● komt tot en houdt zich aan de gemaakte afspraken met politie, justitie en reclassering. ● pleegt geen overtredingen en delicten ● veroorzaakt geen overlast