



---

## Handboek Beschermd Wonen per 1 januari 2023

Beheer: CMO Gemeente Groningen

*Laatst bijgewerkte versie:*

*1 november 2022- Bron Beschermd Wonen en opvang*

# Inhoudsopgave

- 1. Inleiding**
- 2. Randvoorwaarden**
- 3. Producten en Arrangementen**
- 4. Proces van Melding tot einde Zorg**
- 5. Convenant Huisvesting**
- 6. Experttafel**
- 7. Toezicht**
- 8. Zorgbeëindigingsprotocol**
- 9. Toelichting Algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording**
- 10. Klachtenprotocol**

## **Leeswijzer handboek**

*Het handboek Beschermd Wonen per 1 januari 2023 is bedoeld om u als aanbieder één naslagwerk te bieden met daarin alle procedures en (of verwijzingen naar) formulieren en formats, zoals deze opgenomen zijn in de inkoopdocumenten behorende bij de 'Open house Beschermd Wonen vanaf 1 januari 2023'.*

*In dit handboek starten we met een beschrijving van de randvoorwaarden waaronder u heeft ingeschreven. Daarna gaan we kort in op de producten en arrangementen. Vervolgens geven we uitleg over het proces van melding tot einde zorg. Tot slot gaan we in op de verschillende protocollen die vanuit Beschermd Wonen gehanteerd worden.*

*Dit handboek wordt periodiek bijgewerkt, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van een wijziging in bepaalde voorwaarden rondom de inkoop of als er sprake is van een vernieuwd formulier, protocol, werkwijze etc. Mochten de teksten in dit handboek en de teksten uit de inkoopdocumenten niet overeenkomen, dan zijn de via Negometrix (Merrell) gepubliceerde inkoopdocumenten altijd leidend en prevaleren deze boven dit handboek en de bijbehorende bijlagen.*

### **1. Inleiding**

De Groninger gemeenten zijn (onder meer) verantwoordelijk voor de best mogelijke ondersteuning van inwoners die aangewezen zijn op Beschermd Wonen. Dit handboek tracht zo volledig mogelijk, de voor toelating en uitvoering, geldende voorwaarden rondom de inzet van de producten Beschermd Wonen in beeld te brengen.

De gemeente Groningen is conform de gemeenschappelijke regeling gemandateerd als de inkopende organisatie en opdrachtgever voor Beschermd Wonen. Opdrachtgever koopt in namens de Groninger gemeenten: Eemsdelta, Groningen, Het Hogeland, Midden-Groningen, Oldambt, Pekela, Stadskanaal, Veendam, Westerkwartier en Westerwolde.

Per 1 januari 2023 vangt de nieuwe overeenkomst aan als gevolg van de in 2022 doorlopen inkoopprocedure 'Open House Beschermd Wonen vanaf 1 januari 2023'. Een 'Open House' overeenkomst betekent dat de opdrachtgever (centrumgemeente Groningen) een overeenkomst sluit met iedere aanbieder die aan de in de inkoopdocumenten opgenomen gestelde vereisten en voorwaarden voldoet.

Elke regiogemeente in de regio Groningen, zoals hierboven weergegeven, waarvoor Beschermd Wonen is ingekocht, voert sinds 1 juli 2021 zelfstandig regie over de Toegang tot Beschermd Wonen. Dit betekent dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het proces van binnenkomst van de meldingen Beschermd Wonen tot de afhandeling hiervan.

Voor de uitvoering van Beschermd Wonen per 1 januari 2023 zijn overeenkomsten afgesloten met zorgaanbieders. Deze overeenkomsten worden beheerd en gemanaged door de afdeling Contractering Maatschappelijke Ontwikkeling (CMO) van de centrumgemeente Groningen. Als zorgaanbieder is uw eerste aanspreekpunt de Contractmanager Beschermd Wonen wanneer het uw overeenkomst betreft. Voor cliëntgebonden zaken zoals indicaties is de Toegang van de betreffende gemeente het aanspreekpunt.

### **2. Randvoorwaarden**

#### **2.1. Tussentijds toetreden**

Opdrachtgever heeft aangegeven tijdens de initiële looptijd van de Overeenkomst, de optie te kunnen bieden voor tussentijds toetreden per 1 januari van ieder kalenderjaar. Opdrachtgever behoudt zich hierbij het recht voor om geheel af te zien van afzonderlijke tussentijdse instroomrondes, in die gevallen waarin de Opdrachtgever na gedegen onderzoek tot het oordeel is gekomen dat er geen noodzaak bestaat tot een verdere uitbreiding van het ondersteuningslandschap Beschermd Wonen. Indien de gelegenheid wordt geboden voor tussentijdse toetreding zal de Opdrachtgever beoordelen of een zich dan aanmeldende Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde vereisten en voorwaarden.

NB: de exacte data worden gepubliceerd via Negometrix (Merzell-Source-to-Contract).

## **2.2. Onderaannemers**

Het inschakelen van nieuwe zorgaanbieders als Onderaannemer is alleen mogelijk na schriftelijke toestemming van de afdeling CMO van de centrumgemeente Groningen. Voordat deze toestemming wordt gegeven zullen alle benodigde bewijsmiddelen zoals beschreven in het aanmeldingsdocument aangeleverd moeten worden en dienen deze beoordeeld te worden door inkoop en contractmanagement. Dit arbeidsintensieve proces kan 2 tot 4 weken in beslag nemen.

U kunt de Onderaannemer melden door het Meldingsformulier 'Beroep op een derde' in te vullen en in te sturen via Merzell-Source-to-Contract (inclusief alle benodigde bewijsmiddelen), het Meldingsformulier is opgenomen in bijlage 13. Indien een hoofdaanbieder een aanbieder aanmeldt als Onderaannemer die, met instemming van contractmanagement, reeds door een andere zorgaanbieder wordt ingezet, volstaat een eenvoudige melding via de mail. Om dit proces te faciliteren en de regeldruk te verminderen publiceert en actualiseert de centrumgemeente periodiek een overzicht van alle toegelaten zorgaanbieders en de daarbij aangesloten Onderaannemers. Door aanmelding van de onderaannemer tekent de Hoofdaanbieder voor hoofdelijke aansprakelijkheid voor de integrale uitvoering van de opdracht, dus ook voor het deel dat door Onderaannemers wordt uitgevoerd. De Hoofdaanbieder is verantwoordelijk voor de continuïteit van de begeleiding van de cliënt en het realiseren van de gestelde doelen. Al het berichtenverkeer verloopt exclusief via de Hoofdaanbieder. De Hoofdaanbieder is altijd het eerste aanspreekpunt voor contractmanagement en toezicht.

## **2.3. Opgave locaties en schouw**

De zorgaanbieder heeft bij aanmelding voor toetreding tot de overeenkomst het formulier Opgave Locaties en capaciteit (bijlage 12) ingevuld en ingediend en daarmee een overzicht van de te gebruiken locaties en capaciteit verstrekt.

De opgegeven locaties zullen door middel van een schouw (zie bijlage 4 voor de criteria die bij de schouw worden gehanteerd) worden beoordeeld. Bij een schouw zal worden vastgesteld of de locatie voldoet aan de in het Productenboek gestelde eisen, het Kwaliteitskader en Programma van Eisen (gestelde eisen en voorwaarden).

Na de initiële aanmelding voor de overeenkomst, worden de betreffende locaties geschouwd in de periode tussen 10 oktober 2022 en 15 december 2022. Daarna wordt een schouw voor nieuwe locaties die gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gemeld doorlopend (in overleg met de contractmanager) ingepland.

Indien een zorgaanbieder tijdens de looptijd van de overeenkomst een nieuwe locatie wenst toe voegen ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst, dient hiervan vooraf melding te worden gedaan door middel van het formulier Opgave Locaties en capaciteit (bijlage 12). Hetzelfde geldt voor een nieuwe locatie van een (beoogde) onderaannemer. Ook voor deze locaties geldt dat deze worden beoordeeld d.m.v. een schouw.

Voor alle locaties geldt dat, zolang een locatie na een aangekondigde schouw niet schriftelijk is geaccepteerd, deze niet ingezet kan worden voor het verzorgen van de in het Productenboek (bijlage 3) vermelde producten.

## **2.4. Overige randvoorwaarden**

Als aanbieder Beschermd Wonen in de regio Groningen, voldoet u aan de voorwaarden en vereisten zoals opgenomen in het Aanmeldingsdocument (bijlage 11) en in de met u afgesloten overeenkomst Uitvoering diensten "Open house" 'Beschermd wonen vanaf 2023'.

Uiteraard dient u onder andere:

- 1) Deel te kunnen nemen aan het iWmo-berichtenverkeer;
- 2) De Sociale kaart bij te houden;

### 3) Te voldoen aan de eisen betreffende de verantwoording en monitoring

Hieronder is met betrekking tot de opsomming onder 1 tot en met 3 een uitwerking van de betreffende onderwerpen opgenomen.

#### *Het iWmo-berichtenverkeer en BZG-portaal*

Een voorwaarde voor het leveren van zorg binnen Beschermd Wonen in de regio Groningen is dat u gebruik maakt van het landelijke iWmo berichtenverkeer voor communicatie met de voor u betreffende gemeente. U maakt daarvoor gebruik van de Vecozo verbonden bedrijfssoftware. Hierdoor bent u in staat gestandaardiseerde iWmo- berichten te versturen en te ontvangen.

U bent daarnaast aangesloten op het Berichtenportaal Zorgorganisaties Groningen (BZG).

U moet uw administratie zodanig op orde hebben dat u voldoet aan bovenstaande.

#### *Sociale kaart*

De afgelopen jaren is gewerkt aan een gezamenlijke doelstelling: de totstandkoming van een provincie brede, digitale Sociale kaart. De Sociale kaart is een online platform waarop zorgaanbieders zelf informatie beschikbaar stellen die (geautoriseerde) consultants kunnen raadplegen. Informatie waarmee de afdeling Toegang van de gemeenten efficiënter indicaties kan toewijzen en de meest passende plek kan vinden. De Sociale kaart is gepubliceerd via de website [www.socialekaartgroningen.nl](http://www.socialekaartgroningen.nl).

Bij keuzes omtrent de te delen informatie en de wijze waarop dit plaatsvindt, is rekening gehouden met juridische en privacy-technische vereisten. Om de privacy van burgers te beschermen kunnen de adressen van Beschermd Wonen locaties alleen worden geraadpleegd via het portaal voor zorgprofessionals. Tevens is het actuele aantal beschikbare bedden van een locatie alleen in te zien door de afdeling Toegang en Beleid van de betreffende gemeenten.

#### *Wat verwachten wij van u?*

Om ervoor te zorgen dat de Sociale kaart een praktisch hulpmiddel is voor alle betrokkenen, bent u, net als alle andere aanbieders, verantwoordelijk voor het actueel houden van uw deel van de informatie. Laat ons daarom weten - indien nog niet bekend - wie uw beheerder is van de Sociale kaart via [contracteringMO@groningen.nl](mailto:contracteringMO@groningen.nl). Na ontvangst sturen wij inloggegevens, zodat de beheerder in kan loggen op het beheerdersportaal van de Sociale kaart.

De Sociale kaart moet iedere twee weken geactualiseerd worden. Zijn er geen wijzigingen van uw kant, dan geeft u dit aan. Wijzigt de informatie niet en ontbreekt de melding, dan ontvangt uw beheerder een eerste herinnering. Mocht na deze herinnering nog steeds geen herziening volgen, dan sturen wij na twee weken een aanmaning. Mocht dit nog steeds niet leiden tot een herziening van de informatie, dan volgt, wederom na twee weken, een 'Melding van afkoppeling'. Op dat moment beschikken wij niet meer over de noodzakelijke informatie om burgers adequaat te kunnen plaatsen. Wij kunnen dan geen burgers meer plaatsen bij uw organisatie.

#### *Verantwoording en monitoring*

Zoals opgenomen in het Aanmeldingsdocument en de met u afgesloten overeenkomst voldoet u betreffende de verantwoording en monitoring aan onderstaande punten.

U conformeert zich aan de landelijke afspraken inzake de verantwoording van de Wmo.

U handelt conform het verantwoordingsprotocol van de Centrumgemeente (deze is te vinden op: <https://i-sociaaldomein.nl>). Ook ontvangt u jaarlijks van ons een toelichting op deze landelijke afspraken (zie bijlage 18 voor een voorbeeld) en neemt de daarbij gestelde termijnen in acht. Elk jaar sturen wij vanuit [contracteringMO@groningen.nl](mailto:contracteringMO@groningen.nl) een mail en een voortgangsbericht met daarin informatie met betrekking tot dit verantwoordingsprotocol.

U hanteert voor de facturering de Richtlijnen facturatie Wmo (zie Negometrix).

U factureert vanaf de startdatum van de zorg, maandelijks uiterlijk op de eenentwintigste dag van de eerstvolgende kalendermaand op productniveau en op basis van realisatie.

U overlegt jaarlijks vóór 1 maart een opgave per 31 december van het voorgaande jaar van nog te declareren posten.

U verstrekt jaarlijks vóór 1 april een goedkeurende accountantsverklaring over de rechtmatigheid van de facturatie en de aard en omvang van het ondersteuningsaanbod van het voorgaande jaar (productieverantwoording).

U overlegt jaarlijks vóór 1 april een goedkeurende accountantsverklaring over de rechtmatigheid van de facturatie en leveringen van het voorgaande jaar.

U levert jaarlijks vóór 1 juni de jaarrekening en jaarverslag van uw organisatie over het voorgaande jaar. De jaarrekening dient voorzien te zijn van een goedkeurende accountants- verklaring (de accountantsverklaring is alleen van toepassing bij een jaarlijkse totale omzet hoger dan € 100.000,- in betreffende overeenkomst met de Centrumgemeente).

U draagt actief bij aan onderzoek vanuit de Centrumgemeente aangaande resultaatsmeting en de (door)ontwikkeling van format(s) en werkwijzen.

#### Overzicht data:

Onderwerp	Datum
Conformatie aan de landelijke afspraken	Doorlopend
Verantwoordingsprotocol	Zie Mercell (voorheen Commerce hub/ Negometrix)
Richtlijnen facturatie Wmo	Facturatie voor de 21 <sup>ste</sup> van de maand
Facturatie overzicht (nog te declareren kosten)	Jaarlijks uiterlijk 1 maart
Accountantsverklaring - facturatie aard en Omvang	Jaarlijks uiterlijk 1 april
Accountantsverklaring - facturatie voorgaand jaar	Jaarlijks uiterlijk 1 april
Jaarrekening en jaarverslag	Jaarlijks uiterlijk 1 juni
Bijdrage aan onderzoek centrumgemeente	Wanneer van toepassing
Monitor Beschermd Wonen	Doorlopend
Aanlevering data aan CAK (gedaan door gemeente aan de hand van een 305 en 307 bericht)	Maandelijks door gemeente

### 3. Producten en arrangementen

Binnen Beschermd Wonen zijn de belangrijkste uitgangspunten dat de inwoner passende begeleiding krijgt waardoor het proces van herstel wordt geoptimaliseerd, ondersteuning in principe lokaal wordt geboden en dat specialistische voorzieningen voorhanden zijn. Daarnaast werken we doorgaand aan de transformatie van Beschermd Wonen naar Beschermd Thuis. In het kader van deze transformatie is een evenwichtig zorglandschap in de Groninger gemeenten waardoor lokale ondersteuning beschikbaar is, van belang. Doordat elke gemeente nu zelf de toegang tot Beschermd Wonen organiseert, kan nog meer afstemming worden gerealiseerd met de Wmo (arbeidsmatige) begeleiding bij de (vaak meer) extramurale producten van Beschermd Wonen en bij effectief op- en afschalen. Hierdoor hebben de lokale toegangen het stuur in handen om op de in-, door- en uitstroom te sturen. Dit vraagt om een uitgebreidere invulling van de taak van consulenten als indicatiestellers. Het aantal contactmomenten wordt geïntensiveerd, bijvoorbeeld door het voeren van voortgangsgesprekken, het inlassen van evaluatiegesprekken en het voeren van een uitstroomgesprek. Het gewenste resultaat van deze (vernieuwde) werkwijze is dat cliënten:

- waar mogelijk ondersteuning dichtbij in de eigen woonomgeving en in een eigen woning krijgen;
- passende hulp krijgen bij het regie voeren over hun eigen leven en zelfstandig kunnen wonen;
- kunnen meedoen aan de samenleving door activiteiten en/of werken;
- ondersteuning op maat krijgen, zo kort als mogelijk en zo lang als noodzakelijk (Waarbij dient te worden opgemerkt dat de cliënten die (zeer) langdurig begeleiding nodig hebben (zijn) over(ge)gaan naar de Wlz).

Om deze doelen en resultaten te realiseren zijn de gemeenten eerder al gestart met een modulair systeem van producten en bouwen zij in 2023 hieraan verder. Het belangrijkste doel van dit systeem is om de cliënten die in aanmerking komen voor Beschermd Wonen vanaf 2023 (nog) meer maatwerk te kunnen bieden en om daarnaast zoveel mogelijk gebruik te maken van de (algemene) lokale voorzieningen van de Groninger gemeenten en de plaatselijke mogelijkheden om te participeren. We onderscheiden drie arrangementen:

1. Verblijf met 24-uurs toezicht;
2. Verblijf met toezicht nabij en op afroep;
3. Thuis Plus.

Ieder product bestaat uit één of meerdere producten. Bij de Thuis Plus producten worden de uren begeleiding flexibel ingezet, dat wil zeggen binnen 3 vooraf beschreven bandbreedtes waardoor een passend aantal uren kan worden geïndiceerd. Hierdoor kan er beter worden op- en afgeschaald en toegewerkt worden naar uitstroom uit Beschermd Wonen. Binnen de producten kan in voorkomende gevallen tijdelijk naast de in het product beschreven begeleiding ook het product Woonbegeleiding complex ingezet worden. Het product Activering en participatie kan ook ingezet worden in alle arrangementen. We werken toe naar zoveel mogelijk aansluiting op de sociale activering en dagbesteding die vanuit de lokale Wmo en algemene voorzieningen wordt geboden. Dit wordt ingegeven door het stimuleren van aansluiting op lokale voorzieningen, het opbouwen van een netwerk en het beperken van het vervoer. Hierdoor kunnen de cliënten zoveel mogelijk in hun eigen omgeving, of de omgeving waarnaar ze weer terugkeren, contacten opbouwen wat hun leefsituatie aanzienlijk kan verbeteren. Het product vervoer en vervoer met rolstoel is alleen in te zetten gelijktijdig met het product Activering en participatie. Een combinatie van producten vormt een arrangement.

Uitgangspunt bij alle producten is, dat deze ingezet worden ten behoeve van een ontwikkelingsgerichte aanpak gericht op optimaal herstel, zelfredzaamheid en maximalisatie van de eigen kracht. Gespecificeerd naar de unieke cliënt komt dit tot uiting in het realiseren van de doelstellingen die zijn vastgelegd in het Plan van Aanpak.

De resultaten worden op basis van de vastgestelde evaluatiemomenten in het Plan van Aanpak door de zorgaanbieder met betrokken cliënt geëvalueerd. De gemeentelijke toegang monitort actief op de inspanningen van de begeleiding op de doelen die zijn vastgelegd in het Plan van Aanpak. Dit Plan van Aanpak is opgesteld ter uitwerking van het door de Toegang vastgestelde Onderzoeksverslag. De gemeentelijke Toegang neemt het initiatief tot overleg met de betrokken cliënt en/of aanbieder om de voortgang in door- en uitstroom te bespreken. Uiteraard kan de aanbieder hiertoe ook het initiatief nemen, als de situatie van de cliënt hiertoe aanleiding geeft. Ook wordt er

contact opgenomen (door de zorgaanbieder of Toegang) als er naar aanleiding van de resultaten van de begeleiding, bijstelling van het Plan van Aanpak nodig is of er een andere reden is om met elkaar in gesprek te gaan.

### **Thuisplus – drie producten – drie bandbreedtes**

Vanaf 2023 krijgt het product Thuisplus drie bandbreedtes, waardoor er drie producten zullen zijn. Dit document biedt handvaten om de producten op de juiste manier in te zetten en de eenduidigheid in het indiceren te vergroten. Er zal gewerkt worden onderstaande producten:

- 15A76 (1-3 uur)
- 15A77 (4-6 uur)
- 15A78 (7-10 uur)

#### **15A76 (1-3 uur per week)**

De laagste bandbreedte kan worden ingezet wanneer burger heeft gewerkt aan zijn ontwikkeling en vaardigheden en zijn of haar zelfredzaamheid vergroot heeft, waardoor burger de hulpvraag kan stellen en steeds meer kan uitstellen naar een gepland moment. De meeste begeleiding die (eventueel) nog nodig is kan plaatsvinden tijdens geplande momenten, daardoor kan tijdens deze bandbreedte de hulpvraag van burger warm overgedragen worden naar eventuele ambulante ondersteuning. Burger is zo goed als klaar om uit te stromen uit beschermd wonen en vaardigheden om zelfstandig te kunnen wonen worden ingesleten. Er kan nog een enkele keer sprake zijn van ongeplande momenten (24/7) en de mogelijkheid tot nabijheid biedt de burger nog veiligheid om aan het laatste stuk verder te werken zodat hij of zij klaar is voor uitstroom. Er zijn fysieke en telefonische contactmomenten. Er wordt ingezet op maatschappelijke participatie. De begeleiding dient binnen 10 minuten te reageren en binnen 30 minuten fysiek ter plaatse te zijn.

#### **15A77 (4-6 uur per week)**

Bij de middelste bandbreedte is er sprake van een dermate zelfstandigheid, maar ervaart burger problemen bij het stellen en uitstellen van de hulpvraag waardoor er problemen ontstaan om de structuur vast te kunnen houden en ontwikkeling richting zelfstandig wonen verder te vergroten. Vaardigheden worden versterkt en in stand gehouden zodat dit beklijft en de zelfstandigheid vergroot wordt. Ongeplande contactmomenten gedurende de dag en week (24/7) zijn noodzakelijk om burger in zicht te houden en om te kunnen werken aan doelen en om de zelfstandigheid te vergroten. Er wordt ingezet op maatschappelijke participatie. De begeleiding dient binnen 10 minuten te reageren en binnen 30 minuten fysiek ter plaatse te zijn.

#### **15A78 (7-10 uur per week)**

Bij de hoogste bandbreedte is er geen volledig toezicht of in de nabijheid noodzakelijk. Wel zijn ongeplande momenten 24/7 gedurende de dag/week noodzakelijk, omdat burger moeite heeft met het stellen van de hulpvraag en het uitstellen van de hulpvraag waardoor hij of zij niet in staat is om zelfstandig te wonen. Er wordt gewerkt aan meerdere levensgebieden die van invloed zijn op het dagelijks functioneren. Er worden vaardigheden aangeleerd om de zelfstandigheid te vergroten. Om de burger goed in beeld te hebben is er bij deze bandbreedte sprake van minimaal 3 a 4 fysieke afspraken per week, naast de (ongeplande) contactmomenten die gedurende de dag/week plaatsvinden. Er wordt ingezet op maatschappelijke participatie. De begeleiding dient binnen 10 minuten te reageren en binnen 30 minuten fysiek ter plaatse te zijn.

Het volledige productenboek is opgenomen in bijlage 3.

## **4. Proces van melding tot einde zorg**

### *Inleiding*

In dit hoofdstuk is schematisch het proces van melding tot einde zorg beschreven. Dit proces is gebaseerd op het in het Aanmeldingsdocument opgenomen stuk over "Proces melding, onderzoek, beschikking en toewijzing" (zie bijlage 5).



Binnen de toegang zijn meerdere functies: de consulenten die de indicatie stellen, de frontoffice en de backoffice. Elke gemeente heeft zelf invulling gegeven aan hoe het takenpakket verdeeld is. Indien er een frontoffice aanwezig is dan worden meldingen en telefoontjes door deze afdeling verwerkt. Daarnaast ondersteunen de Frontoffice de consulenten in het plannen van huisbezoeken, het sturen van bevestigingsbrieven etc.

Bij de melding (punt 1) hanteert u het format Levensloop/Situatieschets (zie bijlage 15).

Is een indicatie gesteld en is het onderzoeksverslag door de burger ondertekend, dan is er sprake van een officiële aanvraag van de zorg. Vervolgens wordt deze aanvraag omgezet in een besluit. De burger ontvangt hiervan de (papieren) beschikking, u ontvangt een iWmo 301-bericht (Toewijzingsbericht).

Bij einde zorg (punt 11, bijlage 5) stuurt u altijd een iWmo 307-bericht (einde zorg bericht). Dit doet u zowel wanneer de zorg stopt voor de afgesproken einddatum en ook wanneer de zorg stopt op de einddatum. Indien er sprake is van een bijzondere situatie neemt u altijd direct contact op met de Toegang.

#### *Proces voor verlenging indicatie (herindicatie)*

Acht weken voor het einde van de indicatie, doet u via het BZG een melding direct naar de gemeente waar de burger verblijft en woont. U stuurt met de melding een evaluatiedocument (bijlage 16) mee. Op basis van dit evaluatiedocument bepaalt de consulent van de Toegang of een indicatiegesprek noodzakelijk is en stelt een onderzoeksverslag op.

Dit gebeurt net als bij de eerste melding binnen zes weken na melding van herindicatie. De burger ondertekent het onderzoeksverslag en u stuurt de aanvraag binnen twee weken, via het BZG terug naar de Toegang.

#### *Proces voor aanpassing indicatie (op- en afschalen)*

U vult een wijzigingsformulier in en stuurt deze via het BZG naar de Toegang. U geeft in het formulier aan wat in de indicatie zou moeten worden gewijzigd (bijvoorbeeld het op- of afschalen van producten).

Als u nieuwe producten (Woonbegeleiding complex, Activering en participatie of Vervoer) wilt aanvragen, volgt u het meldingsproces. U vraagt namelijk een nieuwe maatwerkvoorziening aan.

In de bijlage zijn opgenomen:

- Meldingsformulier Activering en Participatie en Vervoer (bijlage 17)
- Meldingsformulier indicatie Woonbegeleiding Complex (bijlage 18)

#### *5.4 Proces bij tijdelijke onderbreking van zorg*

Van een tijdelijke onderbreking van de ondersteuning kan sprake zijn wanneer de burger tijdelijk:

- is opgenomen in het ziekenhuis;
- is opgenomen in een (GGZ) kliniek;
- in detentie verblijft.

U meldt een tijdelijke onderbreking van de zorg per ommegaande door een 307-bericht met de code '20 - levering is tijdelijk beëindigd' aan de gemeente te sturen, met daarin de datum waarop de ondersteuning tijdelijk stopt. Op het moment dat de ondersteuning weer start, stuurt u een iWmo 305-bericht met de nieuwe startdatum. U kunt tijdens de tijdelijke onderbreking het Product 'Verblijf met 24 uren toezicht', 'Verblijf met toezicht nabij en op afroep' of 'Thuis Plus' declareren. 'Woonbegeleiding Complex', 'Activering & Participatie' en 'Vervoer' zijn in deze periode voor de burger niet van toepassing, omdat ze niet kunnen worden geboden; deze kunt u dan ook niet declareren.

De maximale duur van de onderbreking is drie maanden. Bij hoge uitzondering kan deze termijn verlengd worden. Na drie maanden van onderbreking van de zorg, trekken we de indicatie in en ontvangt u een iWmo 301-bericht (intrekkingsbericht). Stopt de zorg voor het bereiken van de einddatum van de indicatie, dan ontvangt de burger een intrekkingsbeschikking.

Is er een andere reden voor een tijdelijke onderbreking of een wijziging in de situatie? Neem dan direct contact op met de Toegang en overleg gezamenlijk de situatie.

### *Proces intrekken melding/aanvraag*

Een melding kan ingetrokken worden voordat de melding wordt omgezet naar een aanvraag. Als de melding wordt ingetrokken voordat het onderzoeksverslag is (ondertekend), dan meldt de zorgaanbieder via het BZG dat de melding ingetrokken kan worden. De indicatiesteller beoordeelt en besluit of dit inderdaad kan.

De bron van de intrekking kan drieledig zijn; de burger, u als aanbieder of de consultant geeft aan dat de melding ingetrokken kan worden. Wanneer de burger en/of u de intrekking meldt, dan wordt dit per brief aan de burger en/of u bevestigd. Komt het besluit tot intrekking van de consultant, dan ontvangt de burger en/of u een brief met een korte uitleg over het waarom van de intrekking.

Is het onderzoeksverslag al ondertekend en wordt de melding ingetrokken, dan spreken we van het intrekken van de aanvraag.

## Proces verhuizing burger

Hieronder zijn vier verschillende werkwijzen, die voor een verhuizing gelden, uitgewerkt.

### A. Werkwijze verhuizing bij een nieuwe melding:

1. Het uitgangspunt is dat de burger zich meldt bij de gemeente van inwoning (is de gemeente waar de burger staat ingeschreven).
2. Vanuit deze gemeente wordt de melding in behandeling genomen en onderzoek gedaan.
3. Wanneer blijkt dat de burger in aanmerking komt voor Beschermd Wonen en dat buiten de gemeente wenst te ontvangen (er geen passende ondersteuning in de latende gemeente is en daarbuiten wel) wordt er direct contact gelegd met de betreffende consulent van de gemeente waar de locatie van een organisatie gevestigd is. De consulent van de ontvangende gemeente reageert hierop binnen 3 werkdagen.
4. De latende gemeente rondt het onderzoek af door het onderzoeksverslag (inclusief motivering en conclusie) te versturen naar de burger. Middels dit onderzoeksverslag wordt de burger geïnformeerd over de gegevensuitwisseling met de ontvangende gemeente (dat burger bij ondertekening instemt met overdracht van de gegevens naar de ontvangende gemeente). In het onderzoeksverslag is een advies opgenomen over de eventuele ondersteuning van de burger (nb: in het onderzoeksverslag is niet opgenomen op basis van welk artikel het besluit wordt genomen).
5. De burger ontvangt dit verslag en bij vragen kan de burger contact opnemen met de betrokken consulent van de latende gemeente.
6. Bij akkoord (met de inhoud van het verslag, de aanvraag voor het arrangement, het delen van informatie met de ontvangende gemeente) stuurt de burger het verslag ondertekend retour naar de onderzoekende (ofwel latende) gemeente. De latende gemeente houdt de termijn van het terugsturen van het ondertekende onderzoeksverslag van 2 weken in de gaten.
7. De latende gemeente is op deze manier in de gelegenheid om een laatste check op het verslag (eventueel voorzien van opmerkingen) te doen en het dossier volledig te maken.
8. Vervolgens wordt het onderzoeksverslag en de rest van het dossier (meldformulier, aangeleverde documenten en optioneel PGB-formulieren) doorgezeten naar de consulent van de ontvangende gemeente. Het ondertekende verslag is de aanvraag bij de ontvangende gemeente.
9. De ontvangende gemeente voert het onderzoek niet opnieuw uit. Er vindt vooraf wel overleg plaats met de latende gemeente over het vinden van een passende aanbieder (in relatie tot het arrangement, ondersteuningsbehoefte en samenstelling van de groep). Afspraken worden per email bevestigd door de latende gemeente.
10. De ontvangende gemeente heeft een vergewisplicht. Dit houdt in dat zij zich ervan moet vergewissen dat alle informatie, die nodig is om een goed besluit te nemen, opgenomen is in het onderzoeksverslag. Het onderzoek van de latende gemeente is een 'extern advies'. De ontvangende gemeente checkt of alle informatie in het verslag is opgenomen. Het gaat hierbij om de hulpvraag van de cliënt, de vraag of BW nodig is en waarom, welke ondersteuning nodig is en voor hoe lang. In principe gaat bij ontvangst van de melding bij de ontvangende gemeente de zes weken onderzoekstermijn opnieuw lopen. Afsproken is echter dat de ontvangende gemeente binnen een zeven werkdagen checkt of het onderzoek goed is uitgevoerd en dat de zes weken termijn hiermee 'overgeslagen' wordt.
11. De ontvangende gemeente registreert de aanvraag, checkt of het onderzoeksverslag volledig is (vergewisplicht) en sluit het meldingsproces af. De aanvraag wordt verwerkt en verstuurt in de vorm van een toekenningsbeschikking. In de beschikking wordt verwezen naar het onderzoeksverslag waarin het advies is opgenomen. Tevens wordt in de beschikking opgenomen op basis van welke grondslag het besluit is genomen.
12. Een eventueel bezwaar betreffende het besluit / de indicatie loopt via de ontvangende gemeente.

### B. Werkwijze verhuizing bij een lopende voorziening waarbij er gewisseld wordt van aanbieder

1. De burger en/of zorgaanbieder meldt bij de gemeente van inwoning dat burger zorg wil ontvangen van een andere aanbieder of wenst te verhuizen. Zorgaanbieder geeft dit door via BZG in het mapje 'Verzoek overdracht toewijzing' waarbij een onderbouwing van de wisseling is opgenomen.
2. Indien de wisseling van de zorgaanbieder binnen dezelfde gemeente plaatsvindt, handelt deze gemeente het verzoek af.
3. Indien de wisseling van zorgaanbieder plaatsvindt buiten de eigen gemeente, legt de latende gemeente, indien nodig, contact met de burger en zowel eventueel de oude als nieuwe zorgaanbieder omtrent het verzoek. Toelichting op het verzoek of gemaakte afspraken worden vastgelegd. De latende gemeente stuurt een onderbouwing van de wisseling mee.
4. Er vindt afstemming plaats tussen de latende en ontvangende gemeente, met betrekking tot de keuze voor de zorgaanbieder (in relatie tot het arrangement, ondersteuningsbehoefte en samenstelling van de groep) en worden er afspraken gemaakt over de verhuisdatum.
5. De latende gemeente draagt zorg voor het vastleggen van de gegevens en verstuurt een verkort verslag ter ondertekening naar de burger. Hierin is ook opgenomen op welke datum burger verhuist.
6. De burger ondertekent het verkorte verslag en stuurt dit terug naar de latende gemeente.
7. De latende gemeente beëindigt de indicatie en stuurt de burger een beëindigingsbeschikking.
8. De ontvangende gemeente krijgt een wijzigingsformulier zorgaanbieder (eventueel voorzien van kort gespreksverslag), de oorspronkelijke toekenningsbeschikking en het onderzoeksverslag van de lopende indicatie van de latende gemeente.
9. Tot slot zorgt de ontvangende gemeente dat deze gegevens bij de backoffice terecht komen, de backoffice verstuurt de toekenningsbeschikking en het dossier wordt gearchiveerd.

#### C. Werkwijze verhuizing bij een lopende voorziening waarbij burger overgaat naar een andere locatie van dezelfde aanbieder

1. De burger en/of aanbieder meldt bij de gemeente van inwoning dat burger wenst te verhuizen naar een andere locatie van de aanbieder waar de burger verblijft.
2. Als de locatie van de aanbieder in een andere gemeente ligt, geldt werkwijze B (verhuizing bij een lopende voorziening waarbij er gewisseld wordt van aanbieder).
3. Als de locatie van de aanbieder in dezelfde gemeente ligt, vult de zorgaanbieder het formulier wijziging locatie zorgaanbieder in (nb: dit formulier wordt nog opgesteld) en levert dit aan bij de gemeente waarin de inwoner woonachtig is.
4. De gemeente legt, indien nodig, contact met de burger omtrent het verzoek. Toelichting op het formulier, gemaakte afspraken en de verhuisdatum worden vastgelegd.
5. De gemeente draagt zorg voor het vastleggen van de gegevens en verstuurt een verkort verslag ter ondertekening naar de burger.
6. De inwoner ondertekent het verkort verslag en stuurt dit terug naar de gemeente.
7. De wijziging van de locatie wordt verwerkt en de burger/zorgaanbieder ontvangt een brief met daarin de bevestiging van de locatiewijziging en het dossier wordt gearchiveerd.
8. Tot slot verwerkt de backoffice de wijziging van de locatie en verstuurt de brief met daarin de bevestiging van de locatiewijziging en het dossier wordt gearchiveerd.

#### D. Werkwijze verhuizing als een burger wacht op plaatsing (alsnog niet bekend is waar een burger het beste ondersteuning kan krijgen)

1. De gemeente van inwoning voert het onderzoek uit en stelt vast dat BW passend is.
2. Als binnen de eigen gemeente geen passende ondersteuning beschikbaar is en de wensgemeente nog niet bekend is, raadpleegt de consulent samen met de burger de sociale kaart om te kijken welke aanbieder goed zou passen. Als burger bij een bepaalde zorgaanbieder in een andere gemeente wil kijken, dan neemt de consulent van de latende gemeente direct contact op met de consulent van de ontvangende gemeente om te bespreken of het een passende aanbieder zou kunnen zijn. Dit wordt ook zo opgenomen in het onderzoeksverslag.

3. Consulent van de latende gemeente heeft dan al BW geadviseerd. De ontvangende gemeente neemt dit advies over.
4. Indien op een bepaald moment een burger geplaatst wordt in een andere gemeente, geldt werkwijze A (verhuizing bij een nieuwe melding).

Algemeen: Als een consulent twijfelt of de indicatie wel of geen BW moet zijn, bespreekt de consulent dit intern en/of met de ontvangende gemeente. Samen wordt er dan tot een advies aan de burger gekomen.

Bovenstaande houdt in dat consulenten kunnen indiceren voor de hele regio Groningen. Uiteraard wel in overleg met die regio (warme overdracht). Hierbij ga je dus wel voorbij aan de voorliggende voorzieningen die mogelijk de ontvangende gemeente heeft. Maar het is voor consulenten ondoenlijk om de voorliggende voorzieningen in de andere gemeenten te kennen.

Uitgangspunt is dat als een burger uitstroomt de burger teruggaat naar de gemeente waar hij/zij vandaan komt (zoals afgesproken in het convenant Wonen). De gemeente waar de burger verblijft ziet erop toe dat de burger teruggaat naar de oorspronkelijke gemeente.

Inschrijving in andere gemeente door burger: zorgaanbieder heeft een belangrijke rol hierin om te zorgen dat burger zich op de juiste datum inschrijft bij de nieuwe gemeente. Inschrijfdatum nieuwe gemeente moet overeenkomen met ingangsdatum zorg in de nieuwe gemeente.

#### *5.7 Wisseling zorgaanbieder*

Wil een burger van zorgaanbieder wisselen, dan geeft de huidige zorgaanbieder dit door via het BZG, in het mapje 'Verzoek overdracht toewijzing'. Belangrijk is dat de latende en de ontvangende aanbieder afspraken maken over de overgangdatum. De datum van de latende gemeente is hierbij leidend! In het verzoek geeft de aanbieder aan waarom de burger wil overstappen. De aanbieder stuurt tevens een door burger ondertekend Toestemmingsformulier en een onderbouwing van de wisseling mee. Een wisseling van aanbieder kan zowel binnen de eigen gemeente plaatsvinden als daarbuiten. De toegang van de latende gemeente bepaalt of de wisseling akkoord is of niet. De consulent stelt een formulier wisseling aanbieder op en stuurt deze naar de backoffice. Indien de wisseling akkoord is, dan trekt de backoffice de indicatie in en stuurt een iWmo 301-bericht (intrekkingsbericht) aan de oorspronkelijke (latende) aanbieder. De ontvangende gemeente voert de indicatie vervolgens onder de naam van de nieuwe aanbieder in en stuurt een iWmo 301-bericht (toewijzingsbericht) aan de nieuwe aanbieder. Tevens geeft de backoffice van de GVI de wijziging door aan het CAK.

Als de burger bij een wisseling zorgaanbieder verhuist naar een andere gemeente, wordt het proces gevolgd zoals dat hiervoor beschreven is.

#### *5.8 Proces bij overlijden van burger*

Indien de gemeente een bericht ontvangt van overlijden van een burger, stuurt zij een iWmo 301-bericht (intrekkingsbericht) dat de indicatie beëindigd is per datum van overlijden. U kunt nog maximaal 13 kalenderdagen na de overlijdensdatum volgende producten declareren: 'Verblijf met 24 uren toezicht', 'Verblijf met toezicht nabij en op afroep' of 'Thuis Plus'. Indien u daar gebruik van wilt maken, dient u dit binnen een maand na overlijden aan de gemeente te melden door een bericht te sturen via het BZG. U ontvangt dan voor de betreffende ondersteuning voor die periode een nieuwe toewijzing.

#### *5.9 Overbruggingszorg*

Overbruggingszorg is bedoeld voor mensen met een indicatie, die op een wachtlijst staan. Hoewel het wachten op een plaatsing binnen Beschermd Wonen soms nog even kan duren, is vaak al wel een ondersteuningsvraag. In dit geval hebben mensen, totdat ze geplaatst kunnen worden, recht op overbruggingszorg.

Met betrekking tot overbruggingszorg geldt het volgende: De zorgaanbieder is verantwoordelijk voor overbruggingszorg indien een toegewezen burger (met indicatie) niet direct kan worden geplaatst. Als er geen passende plek is binnen uw eigen organisatie, kan een andere organisatie een tijdelijke plek bieden. Een andere

mogelijkheid is dat tijdelijke ambulante ondersteuning wordt geboden. Hiertoe dient voor de inwoner bij de gemeente van inwoning een ambulante indicatie te worden aangevraagd. Dit vindt plaats in samenspraak met Toegang.

#### *Time out regeling*

Het kan voorkomen dat burgers tijdelijk niet kunnen verblijven in de Beschermd wonen voorziening waar ze geplaatst zijn. Dan kunnen ze tijdelijk elders geplaatst worden middels een time-out. Hiervoor is een time-out regeling opgesteld. Deze time-out regeling is specifiek voor BW-instellingen binnen de provincie Groningen. Doel van deze regeling is dat aanbieders elkaar hierin steunen en helpen om time-out plekken te kunnen vullen. Daarmee kunnen dreigende escalaties worden voorkomen wat leidt tot een (gewenste) verbetering van de veiligheid van de individuele burger, groep en medewerkers.

In de met u afgesloten overeenkomst is opgenomen dat u deelneemt aan de regionale samenwerking aangaande time-outregeling. Indien u niet aangesloten bent bij een regionaal samenwerkingsverband, bent u zelf verantwoordelijk voor het organiseren van een dergelijke voorziening. U bent verplicht om, wanneer nodig, tijdelijk een time-out plek toe te zeggen of om een time-out plek te vragen. Hiervoor is een bestuurlijke verklaring nodig. De gemeente ondersteunt deze regeling en heeft deze administratief zo eenvoudig mogelijk gemaakt; de bestaande indicatie blijft bestaan, u maakt zelf onderling afspraken over de financiën of hoe de uitwisseling over en weer met gesloten beurs geregeld wordt.

De instellingen die gebruik maken van de time-out en gebruik maken van elkaars capaciteit, maken zelf nadere afspraken en zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de (tijdelijke) overdracht en het vervolg van de burger. Hiervoor is een risicoformat beschikbaar gesteld.

Voor de goede orde: het gaat hier niet om crisis gevallen die vallen binnen de BOPZ. Daarvoor moet de regionale crisisdienst van de GGZ of huisarts worden ingeschakeld.

#### **5. Convenant Huisvesting**

Gemeenten Provincie Groningen, Woningcorporaties en Zorgaanbieders hebben een convenant (bijlage 6) gesloten om actief samen te werken conform de Klantreis (bijlage 7) uitstroom Maatschappelijke Opvang / Beschermd Wonen. Door een actieve samenwerking, waar een ieder zijn eigen rol en verantwoordelijkheid een taak heeft, zal de uitstroom van cliënten worden bevorderd.

#### **6. Experttafel**

De experttafel is ontwikkeld voor gemeenten en aanbieders om cliënten met complexe problematiek te kunnen plaatsen.

Doelen:

- Het tot stand brengen van een oplossing voor de Ingewikkelde plaatsingsproblematiek binnen de BW waar we binnen de reguliere route geen oplossing kunnen vinden.
- Voorkomen dat inwoners tussen wal en schip vallen, oftewel geen passende ondersteuning ontvangen, wanneer er geen aanbieder of combinatie van aanbieders bereid is de inwoner te ondersteunen.
- Elke casus in de provincie, waarbij een beschermd wonen voorziening de gewenste en passende vorm van ondersteuning is, voorzien van passende ondersteuning vanuit de mogelijkheden van Beschermd Wonen.
- Voorkomen van het doorschuiven van casussen. Creëren van een gezamenlijk gevoel en daadwerkelijke oplossing voor complexe casuïstiek. Om met elkaar de meest passende ondersteuning te bieden voor de client binnen onze provincie. Of te wel we hebben met elkaar een oplossingsverplichting voor elke casus zodat de casus niet kan worden doorgeschoven.
- Analyseren van knelpunten en deze op de juiste plek/bij de juiste betrokkenen adresseren, zodat de plaatsing van ingewikkelde problematiek 'standard practise' wordt binnen onze reguliere werkwijze.

#### *Vormgeving*

Een experttafel plaatsing Beschermd Wonen. Hierin moet minimaal een vertegenwoordiging aanwezig zijn vanuit gemeenten en aanbieders. In de tafel wordt gezamenlijk en vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid gezocht naar

de meest passende plek en ondersteuning voor de cliënt. Dit willen we met een aantal grote contracteerde partijen Beschermd Wonen, GGZ en Verslavingszorg. Het uitgangspunt is dat wij vertrekken vanuit een inhoudelijke opgave. Door in gesprek te gaan met meerdere partijen op casuïstiek niveau willen wij de impasse doorbreken. Cliënten vallen niet tussen wal in schip. Dit kan bijvoorbeeld door een commitment af te spreken. Aanbieder A het wonen en Aanbieder B de behandeling. Je hebt zo een gedeelde verantwoordelijkheid en een betere spreiding van de complexe problematiek

#### *Deelname*

Beoogde kernteam bestaat uit afvaardiging vanuit een aantal aanbieders, GGZ en Verslavingszorg en gemeenten. Daarnaast worden partijen actief uitgenodigd deel te nemen/aan te sluiten wanneer hun deelname passend is bij de casuïstiek die op dat moment wordt ingebracht (bijvoorbeeld zorgkantoor).

#### *Randvoorwaarden*

We hanteren de volgende randvoorwaarden:

- Teamleden met mandaat. Ze kunnen ruggenspraak houden maar uiteindelijk moeten er beslissingen worden genomen;
- Teamleden vanuit de inhoud zitten aan tafel, bijvoorbeeld behandelaars, regievoeders, trajectbegeleiders;
- Teamleden vanuit de gemeente begrijpen de oplossingsrichting en kunnen indien nodig gelijk in gesprek gaan over het financiële plaatje;
- Gezamenlijk gevoelde verantwoordelijkheid door de teamleden om tot een gezamenlijk oplossing te komen. Dit bereik je door te investeren in elkaar te leren kennen, bouw aan vertrouwen;
- Laagdrempelig aanmelden van een casus en bijeenkomen op vaste tijden en met een vaste groep. Ieder teamlid denkt mee in elke casuïstiek die ingebracht wordt;
- Zorg dat het team positie heeft in het veld, zowel richting aanbieders en gemeenten;
- Heldere beschrijving aanmelding casus en reeds doorlopen stappen.

#### *Praktische inrichting*

Criterium: de casus is vastgelopen en de reguliere wegen zijn bewandeld, inclusief de reguliere escalatieladders.

De tafel komt 1 keer per 4 weken bijeen wanneer er casuïstiek is ingebracht, deze bestaat uit het kernteam aangevuld met de partijen die bij de casus betrokken zijn. Minimaal een week van tevoren wordt de betreffende casuïstiek anoniem op een beveiligde manier gemaïld naar de regioadviseur. De regioadviseur toetst vervolgens of de informatie rondom de casus compleet is en nodigt alle benodigde partners uit. De tafel heeft een vaste voorzitter.

## **7. Toezicht**

De Groninger gemeenten hebben taken die verband houden met de toetsing van de kwaliteit en continuïteit van de voorzieningen Beschermd Wonen gedelegeerd aan de Centrumgemeente Groningen. De Centrumgemeente houdt toezicht op de naleving van de eisen binnen de Wmo, en daarmee het onderdeel Beschermd Wonen. De (gemeentelijke) toezichthouders hanteren de kwaliteitsnormen uit het meeste recente Kwaliteitskader Beschermd wonen Groningen (bijlage 2) en de overige wet- en regelgeving.

Voor Beschermd Wonen zijn de toezichthouders belast met zowel het toezicht naar aanleiding van calamiteiten en geweld als het toetsen van de geleverde kwaliteit. De toezichthouders worden namens de Groninger colleges ingeschakeld wanneer zich een calamiteit of geweldsincident voordoet. Aanbieders zijn verplicht calamiteiten en geweldsincidenten conform het protocol 'Meldingen Calamiteiten en Geweld' (zie bijlage 8) binnen drie werkdagen na de gebeurtenis te melden bij de toezichthouder. Dit kan door het invullen van het 'Formulier eerste melding calamiteit of geweldsincident' (zie bijlage 20) en deze per mail te sturen naar [toezichthouderswmoenjeugd@groningen.nl](mailto:toezichthouderswmoenjeugd@groningen.nl). De toezichthouders toetsen op basis van de melding en aanvullend onderzoek of er een relatie is tussen de geboden zorg en de calamiteit en of er adequate maatregelen zijn getroffen door de aanbieder. De toezichthouders kunnen ook preventief, op basis van signalen of een risicoprofiel, het aanbod op kwaliteit of naleving ervan toetsen.

De toezichthouders zijn onafhankelijk en rapporteren hun bevindingen aan het verantwoordelijke college van de Centrumgemeente en het college van de gemeente waar de calamiteit of geweldsincident plaatsvond. Naast het

toezicht op de kwaliteit kan door de toezichthouders ook de rechtmatigheid worden getoetst. Het gaat hierbij om de juiste besteding van de financiële middelen.

Als de toezichthouders constateren dat nalatigheden verwijtbaar zijn en sancties moeten volgen, dan leggen zij dit voor besluitvorming voor aan het college van de (centrum)gemeente. Het college kan op basis van de uitkomsten van de toetsing beslissen op welke wijze gehandhaafd wordt. Het college kan dan bestuursrechtelijke maatregelen nemen en/of een civielrechtelijke procedure beginnen.

#### *Protocol Meldingen Calamiteiten en geweld*

Bij een calamiteit of voorval van geweld dient u in voorkomende gevallen te handelen conform het protocol Meldingen Calamiteiten en geweld (bijlage 8). De toezichthouder zal u veelal vragen eigen onderzoek te doen naar de calamiteit, maar kan ook zelf een onderzoek starten. Indien de toezichthouder Wmo een onderzoek start, dient u hieraan mee te werken. De toezichthouder kan verzoeken om een gesprek of informatie, dan wel een (onaangekondigd) bezoek afleggen. De toezichthouder heeft alle bevoegdheden die beschreven staan in hoofdstuk 5 van de Awb (algemene wet bestuursrecht). In geval er sprake is van uitwisseling van burger specifieke en privacygevoelige informatie, dient aanbieder hier rekening mee te houden en de informatie te sturen op een veilige manier, bijvoorbeeld via Zivver of beveiligd met een wachtwoord.

U dient opvolging te geven aan (de conclusies) van het onderzoek van de toezichthouder en door het college van burgemeester en wethouders genomen handhavingsbesluiten op grond van hoofdstuk 5 Awb.

#### *Verskil tussen een calamiteit en een incident*

Soms is niet duidelijk of er sprake is van een calamiteit of een incident. Wat is het verschil? Incidenten zijn (in vergelijking met calamiteiten) relatief lichte verstoringen van de dagelijkse gang van zaken bij een zorgaanbieder. Calamiteiten moeten altijd gemeld worden, incidenten niet. Zorgaanbieders moeten incidenten wel registreren en analyseren om van fouten te kunnen leren. Bij incidenten gaat het bijvoorbeeld om:

- Een fout: een afwijking van een situatie ten opzichte van de ideale situatie, met meestal ongewenste gevolgen. Het betreft het handelen van zorgverleners of het nalaten daarvan, waardoor schade ontstaat voor een burger of de zorgverlener zelf. Denk bijvoorbeeld aan het toedienen van de verkeerde medicijnen.
- Een ongeluk: een gebeurtenis waarbij iets misgaat en waarbij meestal schade optreedt. Een voorbeeld kan zijn een valincident.
- Een bijna-ongeluk: een ongeluk dat ternauwernood voorkomen kon worden of net niet plaatsvond. Bijvoorbeeld bijna struikelen over een losliggend matje.

Soms is het lastig een calamiteit en een incident te onderscheiden. Een incident kan ook overgaan in een calamiteit. Het is aan de betrokkenen om in te schatten en af te wegen of men te maken heeft met een calamiteit of een incident. Neem bij twijfel altijd contact op met de toezichthouder van de gemeente.

#### *Handhavingsprotocol Wmo*

De handhavingsbesluiten zijn vervat in het 'Handhavingsprotocol Wmo van de gemeente Groningen' welke op 6 oktober 2020 is vastgesteld door het College van B&W van Groningen. In deze beleidsregels wordt beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan de handhavingstaak. Aanbieders kunnen op deze wijze kennisnemen van de motivering, de werkwijze en de mogelijke sancties (waaronder ook de hoogte van eventuele dwangsommen).

Het handhavingsprotocol kunt u vinden via onderstaande link:

<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR644979>

## **8. Zorgbeëindigingsprotocol**

Een zorgovereenkomst tussen burger en aanbieder eindigt normaal gesproken met wederzijds goedvinden. Er kunnen echter bijzondere omstandigheden zijn, die maken dat u eenzijdig de overeenkomst wilt opzeggen. Dit is alleen mogelijk als er gewichtige redenen voor opzegging bestaan en dan slechts onder bijzondere omstandigheden. De centrumgemeente heeft hiervoor een Zorgbeëindigingsprotocol opgesteld (bijlage 9). Daarin vindt u een opsomming van (combinaties van) gronden die kunnen leiden tot zorgbeëindiging



Voorwaarde is dat u zich tot het uiterste heeft ingespannen om de situatie te verbeteren. Beëindiging met onmiddellijke ingang is alleen van toepassing als er sprake is van zeer dringende redenen, bijvoorbeeld bij uiterst agressief gedrag.

Bij een zorgbeëindiging of een naderende zorgbeëindiging dient u contact te leggen met de betrokken consulent van de betrokken gemeente om de casus inhoudelijk door te spreken en de juiste inhoudelijke stappen te nemen.

De reden van beëindiging dient u schriftelijk kenbaar te maken aan de burger en/of de vertegenwoordiger en per mail aan de Centrumgemeente (ContractingMO@ groningen.nl), waarin u de motivatie voor beëindiging aangeeft met toevoeging van de procedure zorgbeëindiging die u heeft opgesteld naar aanleiding van de ondernomen acties. U informeert de burger en/of zijn vertegenwoordiger dat de Centrumgemeente op de hoogte gebracht wordt van het voornemen van de beëindiging. De Centrumgemeente treedt met u in overleg over de continuïteit van de zorg aan de burger.

In geval van een crisissituatie blijft u ook tijdens deze crisisplaatsing verantwoordelijk en treedt u op als regievoerder totdat de burger kan worden overgenomen door een andere zorgaanbieder. Hierbij kan de Toegang ondersteuning bieden, mogelijk in samenspraak met een aanbieder van voorkeur in het realiseren van een passend aanbod.

### **9. Toelichting Algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording**

In de met u afgesloten overeenkomst is onder meer de verplichting opgenomen dat de geleverde zorg verantwoord moet worden conform het van toepassing zijnde controleprotocol. Op de verantwoording is het 'algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en jeugdwet 2021' van toepassing (zie Negometrix.com). In bijlage 10 is een toelichting op dit protocol te vinden, waarin is opgenomen hoe en wanneer u de productie dient te verantwoorden.

### **10. Klachtenprotocol**

Indien u vindt dat u niet goed behandeld bent door de gemeente, dan kunt u een klacht hierover indienen. Hiervoor verwijzen wij u naar de gemeente waar de melding is gedaan.

### **Contactgegevens gemeenten**

Voor vragen over meldingen of indicaties vindt u hieronder de contactgegevens van de verschillende regiogemeenten:

Eemsdelta	<a href="mailto:beschermdwonen@eemsdelta.nl">beschermdwonen@eemsdelta.nl</a>	0596-639010
Het Hogeland	<a href="mailto:beschermdwonen@hethogeland.nl">beschermdwonen@hethogeland.nl</a>	088-345888 (of 06-11450530 -> alleen voor whats app!)
Oldambt	<a href="mailto:wmo@gemeente-oldambt.nl">wmo@gemeente-oldambt.nl</a>	0597-482000

Midden-Groningen	<a href="mailto:beschermdwonen@midden-groningen.nl">beschermdwonen@midden-groningen.nl</a>	0598-729800
Stadskanaal	<a href="mailto:gemeente@stadskanaal.nl">gemeente@stadskanaal.nl</a>	0599-631631
Westerkwartier	<a href="mailto:beschermdwonen@westerkwartier.nl">beschermdwonen@westerkwartier.nl</a>	14-0594
Westerwolde	<a href="mailto:beschermdwonen@westerwolde.nl">beschermdwonen@westerwolde.nl</a>	0599-3202200
Veendam	<a href="mailto:beschermdwonen@veendam.nl">beschermdwonen@veendam.nl</a>	0598-652222
Pekela	<a href="mailto:sociaalteam@pekela.nl">sociaalteam@pekela.nl</a>	0598-652301
Groningen	<a href="mailto:frontofficebwmo@groningen.nl">frontofficebwmo@groningen.nl</a>	050 -3674200 (optie 3)

**Contactgegevens Toezicht en Contractering Maatschappelijk Ontwikkeling:**

Toezicht: [toezichthouderswmoenjeugdwet@groningen.nl](mailto:toezichthouderswmoenjeugdwet@groningen.nl)

Contractering Maatschappelijke Ontwikkeling: [ContracteringMO@groningen.nl](mailto:ContracteringMO@groningen.nl)

## Bijlagen

Alle bijlagen waarnaar wordt verwezen zijn separaat bijgevoegd middels een PDF bestand.

1. Begrippenlijst
2. Kwaliteitskader Beschermd Wonen
3. Productenboek
4. Criteria Schouw
5. Proces Melding, Onderzoek, Beschikking en Toewijzing
6. Convenant huisvesting
7. Klantreis uitstroom Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen
8. Protocol Meldingen Calamiteiten en geweld
9. Zorgbeëindigingsprotocol
10. Toelichting op Algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording
11. Aanmeldingsdocument
12. Formulier locaties en capaciteit
13. Meldingsformulier onderaannemer
14. Toestemmingsformulier
15. Levensloop en situatieschets indicatie Beschermd Wonen
16. Format Evaluatiedocument
17. Meldingsformulier Activering & Participatie en Vervoer
18. Meldingsformulier indicatie Woonbegeleiding Complex
19. Format onderzoeksverslag
20. Formulier eerste melding calamiteit of geweldsincident