

BIJLAGE 3 TOEWIJZING INDIVIDUELE OPDRACHTEN/ PROCES TOEGANG

- 1.1 Melding: De cliënt of diens vertegenwoordiger meldt zich met een hulpvraag bij het Loket Wmo van gemeente.
- 1.2 Beoordeling: Wmoconsulenten van het Loket Wmo beoordelen de hulpvraag. Op basis van de melding doen zij vooronderzoek, kan de cliënt een persoonlijk plan indienen en vindt een gesprek plaats. Gemeente maakt bij het beoordelingsproces nadrukkelijk gebruik van persoonlijk contact, vraagverheldering en onderzoek. Ook wordt informatie gebruikt zoals die voorhanden is via derden (familie/naasten, (andere) aanbieders, cliëntondersteuners, et cetera). Gemeente kan externe partijen vragen om te adviseren in het beoordelingsproces.
- 1.3 Aanvang zorg: Aanbieder kan pas starten met het leveren van zorg als de cliënt van gemeente een geldige beschikking heeft ontvangen voor een maatwerkvoorziening.
- 1.4 Spoedzorg: In spoedeisende gevallen kan gemeente beslissen om een tijdelijke maatwerkvoorziening te verstrekken in afwachting van resultaten van de beoordeling en de beschikking. Spoedzorg, door de aanbieder ingezet voorafgaand aan de indicatie, moet altijd worden overlegd met de contractmanager van gemeente.
- 1.5 Clientondersteuning: De cliënt kan gedurende het gehele proces van aanvraag tot beschikking gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Gemeente wijst cliënt daar actief op.
- 1.6 Vaststelling: Gemeente stelt in het beoordelingsproces vast, op basis van de bevindingen voortgekomen uit het vooronderzoek en het gesprek of de cliënt over voldoende eigen kracht beschikt, of en hoe het sociale netwerk (gebruikelijke hulp, mantelzorg) in staat is een bijdrage te leveren aan de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt, of algemene voorzieningen voorhanden zijn of dat een aanbod van gemeente dient plaats te vinden in de vorm van een maatwerkvoorziening.
- 1.7 Gespreksverslag: Gemeente formuleert schriftelijk voor de cliënt het te behalen resultaat op basis van de uitkomsten van het persoonlijk contact, de vraagverheldering en het onderzoek. De in te zetten producten en de omvang worden hierbij vermeld zoals benoemd in bijlage 1 van deze overeenkomst.
- 1.8 Keuzevrijheid: In beginsel bepaalt de cliënt van welke aanbieder hij de maatwerkvoorziening wil ontvangen.
- 1.9 Besluit: Ter afronding van het aanvraagproces zoals hierboven beschreven geeft gemeente een (beschikking) besluit af aan de cliënt. Pas als aanbieder het toewijzingsbericht van gemeente heeft ontvangen (iWmo-301) kan worden gestart met het leveren van de ondersteuning/zorg.
- 1.10 Wijziging: Als de situatie van cliënt vóór afloop van de looptijd van het besluit verandert (bijvoorbeeld wijziging in de samenstelling van het huishouden) of vóór afloop van de

looptijd een passend alternatief aanbod voorhanden komt (bijvoorbeeld een algemene voorziening) waardoor de inzet van de maatwerkvoorziening niet langer noodzakelijk is, kan gemeente eenzijdig de opdrachtverstrekking voor het aanbieden van de maatwerkvoorziening beëindigen.

- 1.11 Kennismakingsgesprek: Voordat gemeente een opdrachtverstrekking formuleert richting de gekozen aanbieder(s), bestaat de mogelijkheid om een kennismakings- of afstemmingsgesprek plaats te laten vinden tussen cliënt, gemeente en aanbieder. Zowel cliënt als aanbieder kunnen besluiten dat wel of niet moet worden overgegaan tot het formuleren van een opdrachtverstrekking.
- Als cliënt besluit dat *niet* moet worden overgegaan tot het formuleren van een opdrachtverstrekking richting deze aanbieder, coördineert gemeente de keuze voor een andere aanbieder.
 - Als aanbieder besluit dat *niet* moet worden overgegaan tot een opdrachtverstrekking, meldt deze dat gemotiveerd bij gemeente. Gemeente besluit of aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de maatwerkvoorziening. Besluit hij dat dit zo is, dan, afhankelijk van de motivatie van aanbieder, coördineert gemeente de keuze van de cliënt voor een andere aanbieder en/of neemt hij een aangepast Besluit.

- 1.12 Opdrachtverstrekking: Gemeente geeft aanbieder na het nemen van een besluit een opdrachtverstrekking (iWmo-301 bericht) en (middels beveiligd mailen) het gespreksverslag. Aanbieder ontvangt de te behalen resultaten en maakt als uitwerking daarbij het ondersteuningsplan dat door de cliënt en aanbieder wordt ondertekend. Het ondersteuningsplan moet door aanbieder uiterlijk 6 weken na indicatie via beveiligde mail bij gemeente worden aangeleverd.

Het ondersteuningsplan bevat in ieder geval de volgende onderwerpen die SMART geformuleerd moeten zijn:

1. Hoe (werkwijze/ plan van aanpak/ methodiek) gaat aanbieder met cliënt de gestelde resultaten bereiken;
 2. Mantelzorger (indien van toepassing): welke afspraken zijn hier mee gemaakt;
 3. Functie/ naam medewerker die door de aanbieder aan cliënt wordt gekoppeld;
 4. Afstemming met andere zorgaanbieders (indien van toepassing).
- 1.13 Evaluatie: Gemeente volgt de uitvoering van de opdracht kritisch conform hetgeen is afgesproken in de opdrachtverstrekking en hetgeen is bepaald in de overeenkomst (waaronder het verlenen van medewerking aan klantervaringsonderzoeken, et cetera). Aanbieder evalueert (minimaal één keer per jaar) met de cliënt het ondersteuningsplan of de gestelde resultaten behaald kunnen worden en/of behaald zijn. In geval van individuele begeleiding en dagbesteding stuurt aanbieder de evaluatie actief naar gemeente via beveiligde mail. Hierbij wordt getoetst op het bereikte resultaat en de cliënttevredenheid. Indien noodzakelijk dient het ondersteuningsplan te worden bijgesteld.

- 1.14 Wijziging situatie: Het is de plicht van aanbieder om wijzigingen in de situatie van cliënt die van invloed zijn op de indicatie door te geven aan gemeente.

1.15 Beëindiging: Bij einde van de opdrachtverstrekking leggen gemeente en aanbieder de reden voor beëindiging schriftelijk vast. Bij een eventueel vervolg van ondersteuning zal gemeente eerst starten met de beoordeling, zoals vastgelegd in 1.2.