

Proces wachtlijstbeheer en plaatsing BW

Holland Rijnland

Inhoud

1. Inleiding & aanleiding	3
2. Werkproces wachtlijst Beschermd Wonen Leiden	3
A. Proces plaatsing nieuwe cliënt op wachtlijst.....	3
B. Proces plaatsing cliënt vanaf de wachtlijst op vrijgekomen plek.....	4
C. Werkafspraken interne doorstroom vanuit:	4
Intramurale Jeugdhulp.....	4
Forensische BW plekken De Binnenvest.....	5
Maatschappelijke opvang De Binnenvest	5
Klinische setting van GGZ Rivierduinen.....	5
BW plekken in WLZ instelling.....	5
D. Periodieke bespreking wachtlijst.....	6
3. Uitgangspunten en toelichting werkproces wachtlijst BW Leiden	7
3.1 Uitgangspunten	7
3.2 Belang van centrale wachtlijstbeheerder.....	7
3.3 De beschikking.....	7
3.4. De voorkeursaanbieder	7
3.5 De periodieke herbeoordeling	7
3.6 De voorgestelde plaatsing	7
3.7 Acceptatie van de plaatsing.....	8
Bijlage 1:.....	9

1. Inleiding & aanleiding

Centrumgemeente Leiden en zorgaanbieders Beschermd wonen werken nauw met elkaar samen om ervoor te zorgen dat inwoners van Holland Rijnland die een beschermd woonplek nodig hebben vanwege psychische problematiek, snel op een voor hen passende plek terecht komen.

In de regio Holland Rijnland is sprake van een wachtlijst voor plekken beschermd wonen. Inwoners die in aanmerking komen voor beschermd wonen worden, nadat hun indicatie is gesteld, geplaatst op de centrale wachtlijst van de gemeente. In 2018 zijn nadere afspraken gemaakt tussen gemeente en aanbieders over het werkproces voor deze wachtlijst. Hiermee beogen partijen de volgende doelen te behalen:

- Een centrale wachtlijst die inzicht biedt in het totaal aantal wachtenden en de wachtduur
- Werkafspraken tussen gemeente en aanbieders die ervoor zorgen dat de centrale gemeentelijke wachtlijst en wachtlijsten van aanbieders zelf met elkaar overeen komen.
- Werkafspraken die het mogelijk maken meer aan de voorkant, bij het vrijkomen van een beschermd woonplek of de plaatsing van een client, maatwerk te kunnen bieden, zodat clienten met een lange wachttijd in verband met specifieke ondersteuningsvraag, sneller kunnen worden geholpen.

Dit werkproces is vastgesteld tijdens de Fysieke overlegtafel van november 2018 en maakt sinds dien onderdeel uit van de Resultaatovereenkomst Beschermd Wonen Holland Rijnland.

2. Werkproces wachtlijst Beschermd Wonen Leiden

A. Proces plaatsing nieuwe cliënt op wachtlijst

Stap 1: Aanvraag Beschermd Wonen

Client doet aanvraag Beschermd Wonen bij gemeente Leiden:

- Binnen regio Leiden: uitnodigen voor gesprek door consulent BW gemeente Leiden
- Vanuit andere centrumgemeente regio: eerst verwijzen naar eigen regio tenzij uitzondering

Stap 2: Gemeentelijke intake & Indicatiestelling

Consulent voert een of meerdere gesprekken met cliënt en begeleider en/of ouder en

- bepaalt of BW aan de orde is en of Overbruggingszorg moet worden ingezet.
- maakt samen met cliënt keuze voor een aanbieder¹ die passend lijkt en waar de opdracht naartoe gaat.
- maakt gespreksverslag (zie bijlage 1) & laat dit door cliënt ondertekenen zodat dit naar voorkeursaanbieder verstuurd kan worden.

Stap 3: Beschikking

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

Stap 4: Intakegesprek bij voorkeursaanbieder

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

Stap 5: Definitieve plaatsing cliënt op de wachtlijst

Aanbieder geeft binnen 6 weken na ontvangst van de opdracht per mail een terugkoppeling van het intake gesprek aan de wachtlijstbeheerder;

- Bij match zet de wachtlijstbeheerder voor de betreffende cliënt de in de wachtlijst genoteerde voorkeursaanbieder om naar definitieve aanbieder en stuurt per mail een bevestiging hiervan aan betreffende aanbieder.
- Bij mismatch geeft de aanbieder telefonisch of per mail een inhoudelijk motivatie en op basis van deze informatie selecteert de wachtlijstbeheerder/ consulent (i.o.m. cliënt) een nieuwe voorkeursaanbieder en herhaalt zich stap 4 en 5

¹ Bij twijfel over passende aanbieder kunnen in eerste instantie maximaal 2 voorkeursaanbieders worden gekozen.

- Wanneer de cliënt al vooraf op gesprek is geweest bij de aanbieder en de uitslag is daarvan bekend, dan kan na het vaststellen van de indicatie de opdracht naar de aanbieder gestuurd worden en de klant wordt op dat moment definitief op de wachtlijst geplaatst.

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

Stap 6: Herhalingsgesprek na 1 jaar op wachtlijst

- Overbruggingszorg wordt altijd afgegeven voor een periode van 1 jaar en hierna vindt evaluatie plaats en eventueel voortzetten van de overbruggingszorg
- Bij geen overbruggingszorg wordt bij wenswachtend een einddatum van 1 jaar ingevoerd.

Na dit jaar heeft wachtlijstbeheerder contact met cliënt over huidige situatie

B. Proces plaatsing cliënt vanaf de wachtlijst op vrijgekomen plek

Stap 1: Er komt een BW plek vrij

Aanbieder meldt telefonisch of per mail vrijgekomen plek bij wachtlijstbeheerder

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

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

Stap 2: Plaatsing cliënt op plek

Client wordt uitgenodigd door aanbieder voor bezichtiging plek

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

C. Werkafspraken interne doorstroom vanuit:

Intramurale Jeugdhulp

Tav proces van plaatsing cliënt op vrijgekomen plek

- a. Cliënt die vanuit intramurale Jeugdhulp doorstromen naar BW op basis van een daarvoor afgegeven beschikking, blijven in beginsel op de betreffende intramurale plaats en worden dus niet op de gemeentelijke wachtlijst geplaatst.
 - i. Indien reeds voor het 18^{de} jaar de noodzaak voor vervolgindeicatie BW helder is, wordt dit opgenomen in perspectiefplan en wordt voor het 18^{de} jaar de indicatie aangevraagd bij de gemeente. In gezamenlijk overleg wordt nagegaan of Cardea voorkeursaanbieder dient te blijven, of dat doorstroom naar andere aanbieder gewenst is. In het laatste geval vindt intake plaats bij een andere voorkeursaanbieder en wordt cliënt bij deze aanbieder op de wachtlijst geplaatst.

- ii. Indien na 18^{de} jaar de noodzaak voor vervolgingindicatie BW pas helder wordt, wordt op dat moment een indicatie aangevraagd bij gemeente. En geldt verder bovenstaande.

Tav proces van plaatsing cliënt op vrijgekomen plek

- b. Alleen wanneer een intramurale jeugdhulp plek vrijkomt waarvoor binnen de jeugdhulpwachttijl geen match te maken is, wordt deze plek aangeboden als BW plek en wordt hierover contact opgenomen met de wachttijlbeheerder.

Forensische BW plekken De Binnenvest

Tav proces van plaatsing cliënt op de wachttijl:

- a. Wanneer een cliënt op basis van forensische zorg BW ontvangt en deze overgaat naar de Wmo, op basis van een daarvoor afgegeven beschikking, blijft deze cliënt in beginsel op de betreffende BW-plaats en wordt dus niet op de wachttijl geplaatst.

Tav proces van plaatsing cliënt op vrijgekomen plek

- b. Een cliënt die uitstroomt uit een penitentiaire inrichting en op basis van forensische zorg een BW indicatie heeft (IFZO) kan door de Binnenvest direct op een BW plek geplaatst worden. Aangezien indicatie niet via gemeenten loopt hoeft deze niet bij gemeente gemeld te worden.
- c. Verhouding IFZO plekken en gemeentelijke BW plekken wordt door de Binnenvest gemonitord en indien dit uit de pas loopt, wordt hierover contact opgenomen met de gemeentelijk wachttijlbeheerder.
- d. Een lege BW plek wordt altijd conform procedure gemeld bij de wachttijlbeheerder

Maatschappelijke opvang De Binnenvest

Tav proces van plaatsing cliënt op de wachttijl:

- a. Voor nieuwe cliënten die instromen in de Maatschappelijke opvang wordt, indien van toepassing, zo snel als mogelijk, een indicatie BW aangevraagd. Ook wordt standaard nagegaan of nieuwe MO cliënten reeds een indicatie BW hebben.

Tav proces van plaatsing cliënt op vrijgekomen plek

- b. Cliënten uit de Maatschappelijke opvang met een BW indicatie hebben voorrang op doorstromen naar een BW plek bij de Binnenvest. Dit dient wel te gaan conform wachttijlprocedure, dus melding lege plek bij gemeente en afstemming over te plaatsen cliënt.
- c. 1 x per 3 maanden vindt overleg plaats met een medewerker van het IMCA van de Binnenvest en de wachttijlbeheerder van de gemeente om zicht te houden op cliënten met een BW indicatie binnen de maatschappelijke opvang en te zorgen dat deze cliënten zo snel mogelijk een passende plek krijgen.

Klinische setting van GGZ Rivierduinen

Tav proces van plaatsing cliënt op de wachttijl:

- a. Cliënten die op klinisch herstel verblijven en die toe zijn aan de stap naar Beschermd Wonen worden door GGZ Rivierduinen aangemeld voor een BW indicatie. In gezamenlijk overleg wordt nagegaan of cliënt geplaatst wordt op de wachttijl voor BW met als voorkeursaanbieder Rivierduinen of dat een intake bij een andere BW aanbieder meer passend is. Wanneer GGZ Rivierduinen voorkeursaanbieder is, geeft men na het intakegesprek een terugkoppeling aan de gemeente zodat duidelijk is of iemand op de wachttijl komt te staan.
- b. Cliënten die op klinisch herstel verblijven en waar pas in de toekomst van te verwachten valt dat BW aan de orde komt, worden nog niet aangemeld bij de gemeente maar staan alleen vermeld op de interne wachttijl van GGZ Rivierduinen.

Tav proces van plaatsing cliënt op vrijgekomen plek

- c. Bij het vrijkomen van een BW plek wordt altijd contact opgenomen met de gemeente en afgestemd wie geplaatst wordt.
- d. Eens per half jaar is er overleg tussen GGZ Rivierduinen en wachttijlbeheerder om de interne wachttijl van GGZ Rivierduinen voor BW en de gemeentelijke wachttijl BW op elkaar af te stemmen & mogelijke knelpunten die doorstromen belemmeren te signaleren.

BW plekken in WLZ instelling

Tav proces van plaatsing cliënt op vrijgekomen plek:

- a. Het proces van plaatsing van een cliënt op de wachttijl verloopt conform wachttijlprocedure

Tav proces van plaatsing cliënt op vrijgekomen plek:

- b. Wanneer bij een gecontracteerde aanbieder met zowel BW als WLZ plekken een plek vrijkomt gaat de betreffende aanbieder in de eerste plaats na voor welke client deze plek passend is, hierbij wordt gekeken naar

zowel BW als WLZ cliënten die bij de aanbieder op de wachtlijst staan. Wanneer er geen match te maken is of de plek matcht met een BW client van de wachtlijst, wordt contact opgenomen met de wachtlijstbeheerder.

D. Periodieke bespreking wachtlijst

Maandelijks wordt het onderwerp wachtlijstbeheer geagendeerd voor het werkgroep overleg Beschermd Wonen met aanbieders.

Ter sprake komt dan:

- Verloop wachtlijstproces
- Korte update huidige wachtlijst/ Trends en knelpunten
- Urgent wachtenden kunnen anoniem worden ingebracht

3. Uitgangspunten en toelichting werkproces wachtlijst BW Leiden

3.1 Uitgangspunten

Voorstel is om de volgende uitgangspunten te hanteren bij de vormgeving van het werkproces:

1. Alle cliëntcontacten vanuit de gemeentelijke organisatie worden verzorgd door de consultants Beschermd Wonen. *Dit zorgt voor helderheid en eenduidigheid richting de inwoner.*
2. Alle wachtenden op een Beschermd Wonen-plaats zijn niet even urgent. Hoe hiermee om te gaan wordt met de zorgaanbieders besproken (één op één of door agendering binnen werkgroep BW)
3. Bij keuze voor PGB aanbieder vindt in overleg met aanbieder zoveel mogelijk dezelfde procedure plaats

Wanneer iemand buiten de regio woont maar op de wachtlijst voor BW in deze regio wil worden geplaatst, dient deze zich te melden bij de gemeente van herkomst. Aanbieders wordt verzocht mensen die zich van buiten de regio bij hen melden aldus door te verwijzen. De consultant van de gemeente waar de cliënt zich meldt doet vervolgens onderzoek. Een door de gemeente waar de persoon woont afgegeven beschikking voor beschermd wonen vormt de basis voor het plaatsen op de wachtlijst.

3.2 Belang van centrale wachtlijstbeheerder

De rol van wachtlijstbeheerder is specifiek binnen de Back Office Wmo van de gemeente Leiden belegd. Een van de consultants BW vervult deze rol. Deze functionaris speelt een centrale rol binnen het proces van wachtlijstbeheer en plaatsing BW. De wachtlijstbeheerder beheert de volgorde van de wachtlijst en is het aanspreekpunt voor zorgaanbieders. Deze nemen contact op met de wachtlijstbeheerder wanneer er een plaats vrij komt en hebben periodiek overleg met de wachtlijstbeheerder over wat passend aanbod is voor de wachtenden. Op basis daarvan komt de wachtlijstbeheerder in afstemming met de aanbieder waar een plaats vrij tot een voorgestelde plaatsing.

3.3 De beschikking

Nagegaan wordt op welke punten de huidige beschikking die cliënten ontvangen tekstueel dient te worden aangepast om aan te sluiten bij het nieuwe werkproces Wachtlijst BW Leiden.

3.4. De voorkeursaanbieder

Een onderdeel in het proces van wachtlijstbeheer en plaatsing is het vaststellen welk BW-aanbod passend is voor een cliënt en de keuze van de cliënt voor een aanbieder. De consultant bepaalt op basis van dossier cliënt en van de wensen en voorkeuren van de cliënt wie de voorkeursaanbieder wordt. Deze voorkeursaanbieder krijgt de opdracht voor het plaatsen van de cliënt en nodigt de cliënt uit voor een kennismaking en een screening. Oogmerk van deze screening is om een meer volledig beeld te verkrijgen van de cliënt, diens omstandigheden en zorgbehoefte om aldus goed te kunnen bepalen wat een passende locatie zou kunnen zijn. Tevens wordt indien van toepassing de ambulante overbruggingszorg in gang gezet.

De voorkeursaanbieder geeft aan de wachtlijstbeheerder een terugkoppeling van het kennismakingsgesprek en bij 'match' wordt op wachtlijst de voorkeursaanbieder omgezet naar definitieve aanbieder.

Bij mismatch wordt deze inhoudelijk gemotiveerd door de aanbieder en op basis van deze informatie selecteert de consultant/ wachtlijstbeheerder een nieuwe voorkeursaanbieder.

3.5 De periodieke herbeoordeling

Minimaal eens per jaar wordt een cliënt die op de wachtlijst staat opnieuw beoordeeld door de consultant, om vast te stellen of de behoefte, kenmerken en wensen van de cliënt inzake beschermd wonen al dan niet gewijzigd zijn. Hierbij kan tevens worden nagegaan in hoeverre de overbruggingszorg voldoet. Deze herbeoordeling kan zowel telefonisch als face-to-face worden uitgevoerd. Ten behoeve van de herbeoordeling wordt, indien de cliënt hiermee instemt, ook contact opgenomen met de huidige zorgverlener van de cliënt.

3.6 De voorgestelde plaatsing

Op basis van de volgorde van de wachtlijst, de kenmerken van de cliënt, het geformuleerde passende aanbod en het profiel van de (mogelijke zorg op de) locatie waar een plaats beschikbaar komt bepaalt de wachtlijstbeheerder

in afstemming met de betrokken aanbieder welke cliënt recht heeft op de vrijkomende plaats Deze plaatsing valt binnen de formulering van wat voor de betreffende cliënt passend aanbod is.

Zoals bij de uitgangspunten aangegeven kan voorrang op de wachtlijst op basis van urgentie plaatsvinden. Indien aanbieder en wachtlijstbeheerder in een dergelijk geval niet tot overeenstemming komen over de te plaatsen cliënt, en in alle redelijkheid gesteld kan worden dat de betreffende aanbieder beschikt over de expertise om betreffende cliënt te ondersteunen, dan beslist de gemeente, als opdrachtgever, wie geplaatst wordt.

3.7 Acceptatie van de plaatsing

De zorgaanbieder waar de plaats vrij is neemt contact op met de cliënt om deze te informeren over de voorgestelde plaatsing en te vernemen of de cliënt open staat voor deze plaatsing of wellicht aan zich voorbij laat gaan. Indien de cliënt de plaats niet accepteert, doet de wachtlijstbeheerder een volgend voorstel voor een plaatsing.

Indien de cliënt open staat voor plaatsing, dan volgt een kennismaking van de cliënt op de betreffende locatie van de zorgaanbieder. Daarna geeft de zorgaanbieder aan de wachtlijstbeheerder aan of de plaatsing akkoord is voor zowel de aanbieder als de cliënt. Als dit voor 1 van beiden niet het geval is, volgt een voorstel voor plaatsing van een andere cliënt op de vrijgekomen plaats door de wachtlijstbeheerder. Plaatsing (door cliënt en/of zorgaanbieder) wordt voorzien van een toelichting gedocumenteerd en gecommuniceerd aan de wachtlijstbeheerder.

Wanneer een cliënt een plaats weigert koppelt de aanbieder hierover terug richting de wachtlijstbeheerder. In deze terugkoppeling wordt aangegeven of er wel/ niet een sprake is van een gegronde reden tot weigering. Indien er sprake is van een ongegronde reden tot weigering, neemt de consulent contact op met de cliënt. Hierbij wordt nagegaan of de cliënt al dan niet op de wachtlijst dient te blijven staan. Indien dit niet het geval is wordt het wachten afgebroken. De cliënt ontvangt hierover een brief en heeft de mogelijkheid om in bezwaar te gaan indien deze het oneens is met deze beslissing. Als de cliënt wordt geplaatst bij een andere zorgaanbieder dan de voorkeursaanbieder dan wordt het dossier overgedragen aan de nieuwe aanbieder.

Bijlage 1:

RAPPORTAGE ONDERZOEK BESCHERMD WONEN

burgerservicenummer :

cliënt :

corr. adres :

huidig adres :

telefoon :

geboortedatum :

naam ambtenaar :

datum rapportage :

Informatie voor de aanbieder:

Diagnose:

Korte beschrijving cliënt en situatie:

Op welke gebieden is hulp nodig?

Motivatie waarom BW wordt toegekend

Terugkoppeling naar wachtlijstbeheerder BW gemeente Leiden: m.nijenhuis@leiden.nl op datum:
(binnen 6 weken na ontvangst van de opdracht)

