



Handreiking verrassend passend

Over het inrichten van een beschikkingsproces dat ruimte biedt voor een flexibele looptijd voor korte én langdurige ondersteuning van inwoners

Handreiking

Inhoud

1	Voorwoord	5
2	Inleiding	6
2.1	Aanleiding	6
2.2	Leertraject Verrassend Passend	6
2.3	Doel van de handreiking	6
3	Wat is passend beschikken?	8
3.1	Passend Beschikken	8
3.2	Wat is het verschil tussen passend beschikken en gepast beschikken?	8
3.3	Is een passende looptijd altijd een langere looptijd?	8
3.3.1	Factoren die bepalen of een looptijd korter of langer is:	8
3.3.2	Nodige evaluaties en herbeoordelingen	9
3.3.3	Wettelijke en beleidskaders	9
3.3.4	Individuele behoeften en omstandigheden	10
4	Waarom?	11
4.1	Wat is het effect van een passende looptijd op de inwoner?	11
4.1.1	Langdurige hulp en adequate ondersteuning	11
4.1.2	Stabiliteit en continuïteit	11
4.1.3	Flexibiliteit en aanpassing	11
4.1.4	Vermijden van onnodige vertragingen of onderbrekingen	12
4.1.5	Duidelijkheid	12
4.1.6	Motivatie en betrokkenheid	12
4.1.7	Juridische zekerheid	12
4.1.8	Beheer en administratie	13
4.2	Voor welke doelgroepen is een passende looptijd van belang?	13
4.2.1	Mensen met een levenslange en levensbrede hulp en ondersteuningbehoefte	13
4.2.2	Mensen met een beperking of chronische ziekte	13
4.3	Hoe bepaal je een passende looptijd?	14
4.3.1	Analyse van de behoefte	14
4.3.2	Wettelijke en beleidskaders	14
4.3.3	Individuele evaluatie	14
4.3.4	Evaluatie en herbeoordeling	14
4.3.5	Communicatie	14
4.4	Wat is het effect van langdurige beschikken op de administratieve lasten	14
4.4.1	Gemeente	15
4.4.2	CAK	15
4.4.3	Aanbieders van (langdurige) hulp en ondersteuning	16
4.4.4	Inwoners	16
5	Maatwerk & op- en afschalen	17
5.1	Juridische kaders en voorwaarden	17
5.1.1	De Jeugdwet	17
5.1.2	Wmo 2015 (Wet maatschappelijke ondersteuning)	17
5.2	Vermelding van de doelstelling en behoefte	18
5.3	Opname van evaluatiemomenten	18
5.4	Bepaling van criteria voor op- en afschalen	18
5.5	Flexibele looptijd	18
5.6	Procedure voor aanpassing	18
5.7	Rechten en plichten van de cliënt	18
5.8	Op- en afschalen van langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning	18

5.9	Vroegtijdige beëindiging van langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning	19
5.10	Procedure bij wijzigingen	19
5.11	Procedure voor beëindiging	19
5.12	Mogelijke procedure bij onenigheid	20
5.12.1	Bespreking van de bezwaren	20
5.12.2	Inschakeling van een onafhankelijke adviseur	20
5.12.3	Bezwaarprocedure	20
6	Grip op kwaliteit en financiën	21
6.1	Vaststellen van duidelijke doelstellingen en KPI's	21
6.2	Zicht houden op en sturing geven aan de effectiviteit en kwaliteit	22
6.2.1	Definieer duidelijke kwaliteits- en effectiviteitscriteria	22
6.2.2	Implementeer een robuust monitoringsysteem	22
6.2.3	Gebruik van technologie en data-analyse	22
6.2.4	Regelmatige audits	23
6.2.5	Klanttevredenheidsonderzoeken en feedbackmechanismen	23
6.2.6	Transparante rapportage en communicatie	23
6.2.7	Actieplannen voor verbetering	23
6.2.8	Samenwerking en coördinatie	23
6.3	Beheersen van uitgaven	23
6.3.1	Financiële planning en prognoses	23
6.3.2	Instellen van een bufferbudget	24
6.3.3	Verhogen van monitoring en kostenbewustzijn	24
6.3.4	Contractueel bijsturen	24
6.3.5	Flexibiliteit in beschikkingen	24
6.3.6	Optimaliseren van kosten met technologie	24
6.3.7	Overschotten uit vorige jaren inzetten	24
6.3.8	Kostenbeheersingsmaatregelen	24
6.3.9	Risicomanagement	24
6.3.10	Samenwerking en kennisdeling	24
6.3.11	Innovatie en technologie	24
7	Consequenties voor aanpalende processen in gemeente	25
7.1	Benodigde inzet voor implementatie en borging	25
7.2	Effecten van Passend Beschikken op inkoop en Toegang	26
7.2.1	Effecten op de inkoop	26
7.2.2	Effecten op de Toegang	26
7.2.3	Overwegingen voor implementatie	26
7.3	Is aanpassing van de gemeentelijke verordening en/of beleidsregels nodig?	27
7.3.1	Aanpassing van de gemeentelijke verordening	27
7.3.2	Aanpassing van Beleidsregels	27
Bijlage 1	De elementen van Passend Beschikken	28
Bijlage 2	Voorbeeldbeschikking	30
Bijlage 3	Meetinstrumenten en kengetallen	32
Bijlage 4	Instrumenten	36
Bijlage 5	Modelbeschikkingen of modelbeleidsregels	38

1

Voorwoord

Deze handreiking “Verrassend Passend” biedt een mooie insteek om gemeenten te helpen hun beschikkingsproces zo in te richten dat zij voldoen aan de wet en jurisprudentie, terwijl ondersteuning zo flexibel mogelijk kan worden ingezet. De handreiking is tot stand gekomen in samenwerking tussen VNG, VWS, Ketenbureau i-Sociaal Domein, Platform Sociaal Domein en CAK. Diverse gemeenten, cliëntvertegenwoordigers en vertegenwoordigers van zorgaanbieders hebben meegewerkt aan de totstandkoming van deze handreiking.

Hoewel veel gemeenten graag af willen van het verplicht beschikken, helpt deze handreiking hen om toch binnen de huidige regels ruimte te vinden voor maatwerk in langdurige hulp en ondersteuning. Het VNG-bestuur heeft echter ook aangegeven dat het naleven van de huidige wet- en regelgeving rond het beschikkingsproces de gewenste transformatie in langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning kan belemmeren. Voor de jeugdhulp zet de VNG daarom bijvoorbeeld in op een beperking van de juridische verplichtingen voor een groot deel van de hulpverlening, zodat professionals meer ruimte krijgen om beschikkingsvrij te werken.

De bestuurlijke inzet laat onverlet dat in de uitvoeringspraktijk richtlijnen – die rekening houden met de huidige wet- en regelgeving – kunnen bijdragen aan het doel van deze handreiking: gemeenten en professionals praktische tips en tools te bieden voor het toepassen van een passende looptijd van de beschikking in de Wmo 2015 en de Jeugdwet, afgestemd op de behoeften van de inwoners en de aard van de langdurige hulp en ondersteuning. Daarmee is deze handreiking een waardevol hulpmiddel voor gemeenten om de systeemwereld beter aan te laten sluiten op de werkelijkheid van de inwoners met een ondersteuningsbehoefte.

2

Inleiding

2.1 Aanleiding

De ondersteuningsbehoefte van mensen die vanwege ziekte, langdurige psychische problemen en/of beperking langdurig of blijvend aangewezen zijn op maatschappelijke ondersteuning of jeugdhulp kan per periode fluctueren. De periodieke herindicatie kan als belastend worden ervaren. Hoewel de Wmo 2015 en de Jeugdwet maatwerk mogelijk maken, wordt er in de praktijk vaak gekozen voor beschikkingen met een korte looptijd. Dit leidt tot onnodige administratieve lasten en onzekerheid voor cliënten, omdat steeds opnieuw moet worden aangetoond dat langdurige hulp en ondersteuning nog nodig is.

De Wmo 2015 en de Jeugdwet bevatten geen regels over de duur van een besluit (ofwel beschikking) en vormen geen belemmering voor gemeenten om hulp en ondersteuning voor lange(re) tijd, of in voorkomende omstandigheden voor onbepaalde tijd, toe te kennen. Aan de hand van criteria voor zorgvuldig onderzoek bepalen gemeenten welke ondersteuning in welke aard en omvang nodig is. Ten aanzien van de looptijd van de beschikking zal veelal één jaar volstaan, maar het past bij de uitgangspunten van de Wmo 2015 en de Jeugdwet de duur van de toekenning (bij beschikking) zoveel mogelijk aan te laten sluiten op de specifieke individuele situatie en kenmerken van de persoon. Dit biedt cliënten meer rust en zekerheid, vermindert administratieve lasten en bespaart kosten. Soms zal het zonder einddatum beschikken en geen heronderzoek doen niet altijd logisch zijn, omdat juist de vinger aan de pols gehouden moet worden. Het blijft dus maatwerk.

Sinds de decentralisaties in 2015 spannen gemeenten zich in toenemende mate in om daar waar aan de orde hulp en ondersteuning voor lange(re) tijd toe te kennen. De praktijk leert ook dat sommige gemeenten nog een steun in de rug kunnen gebruiken. Daartoe dient deze handreiking.

2.2 Leertraject Verrassend Passend

Met het leertraject 'Verrassend Passend' (2024) ondersteunen de VNG, het ministerie van VWS, het Platform Sociaal Domein, het Regioteam Opdrachtgeverschap & Opdrachtnemerschap Jeugdwet & Wmo 2015 en het CAK deze wens.

Het leertraject bracht zowel het perspectief van de cliënt/inwoner die aangewezen is op (langdurige) hulp en ondersteuning en eventueel naaste personen in hun omgeving, als het perspectief van de gemeente of regio bij elkaar. Zo werd gezamenlijk onderzocht hoe wij de client/inwoners stabiliteit, rust en zekerheid, de uitvoerende professionals meer werkplezier (en minder bureaucratie) en de gemeente/financier meer grip op resultaat en kosten kunnen geven. Dit leertraject omvatte een inventariserende enquête, Webinars (o.a. VNG en Movisie), workshops en werksessies bij en met gemeenten. Deze vindtocht langs overwegingen, overtuigingen en twijfels (voor en tegen), ervaringen en randvoorwaarden (wat vraagt het, en hoe richt je het proces goed in) resulteerde in deze handreiking.

2.3 Doel van de handreiking

Het doel van deze handreiking is om gemeenten, beleidsvormers en inkopers, praktische richtlijnen en tools te bieden voor het toepassen van een passende looptijd van de beschikking in de Wmo 2025 en de Jeugdwet. Dit bevordert maatwerk in de langdurige hulp en ondersteuning, vermindert administratieve lasten, en biedt inwoners met langdurige hulp en ondersteuningsbehoeften meer rust en zekerheid. De handreiking ondersteunt bij het maken van beleidskeuzes en het optimaliseren van de kwaliteit en effectiviteit van langdurige hulp en ondersteuning.

De handreiking gaat over zowel passend beschikken op basis van langdurige hulp en ondersteuning in natura (zin) als langdurige hulp en ondersteuning op basis van een persoonsgebonden budget (pgb). Hoewel de bekostigingsmethoden verschillen, zijn de stappen, randvoorwaarden en procedures grotendeels gelijk. Een belangrijk verschil is dat bij een pgb de pgb-houder een grotere mate van verantwoordelijkheid en regie heeft over de inkoop en organisatie van de langdurige hulp en ondersteuning of ondersteuning. Dit betekent dat de pgb-houder zelf afspraken maakt met hulpverleners en verantwoordelijk is voor het bewaken van de kwaliteit, terwijl bij langdurige hulp en ondersteuning in natura de gemeente of aanbieders van langdurige hulp en ondersteuning deze taken op zich neemt. Mede om die reden gelden er een aantal extra criteria waaraan een aanvraag voor een pgb wordt getoetst.

De handreiking gaat niet in op de beschikkingen voor hulpmiddelen en woningaanpassingen omdat die eenmalig zijn. Voor deze beschikkingen geldt overigens net zo goed het zorgvuldig proces. En voor hulpmiddelen is het ook mogelijk dat de client voor een nieuwe rolstoel geen nieuwe beschikking nodig heeft omdat de eerste beschikking daar al in voorziet.

3

Wat is passend beschikken?

3.1 Passend Beschikken

“Passend beschikken” is een concept binnen het sociaal domein. Het houdt in dat de gemeente bij het toekennen van een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo 2015 of de Jeugdwet een beschikking afgeeft die qua looptijd aansluit bij de specifieke behoeften en omstandigheden van de aanvrager. Dit betekent dat de gemeente zorgvuldig beoordeelt welke ondersteuning voor welke periode het beste past bij de situatie van de persoon in kwestie.

In bijlage 1 zijn de kenmerkende elementen die vallen onder “passend beschikken” nader gedefinieerd.

3.2 Wat is het verschil tussen passend beschikken en gepast beschikken?

Waar “Passend beschikken” zich richt op dat wat nodig is om te komen tot een beschikking die qua looptijd aansluit bij de specifieke behoeften en omstandigheden van de aanvrager, richt “Gepast beschikken” zich op het in vorm en inhoud van de beschikking juridisch juist vastleggen van de rechten en plichten van de client/inwoner.¹

3.3 Is een passende looptijd altijd een langere looptijd?

Een passende looptijd is de periode die specifiek is afgestemd op de behoeften van de aanvrager en de aard van de langdurige hulp en ondersteuning of dienstverlening. Dit kan zowel een korte als een lange looptijd zijn, afhankelijk van de omstandigheden en doelen van de langdurige hulp en ondersteuning of dienstverlening. Bij een levenslange ondersteuningsbehoefte is een lange of onbepaalde looptijd bijv. geschikter². Het gaat erom dat de looptijd adequaat is voor de situatie, niet per se dat deze langer of korter is dan een andere termijn.

3.3.1 Factoren die bepalen of een looptijd korter of langer is:

De effectiviteit van een passende looptijd van een beschikking op de inwoner is van groot belang voor zowel de cliënt als de organisatie die de beschikking verstrekt.

Korte Looptijd: Voor tijdelijke of acute langdurige hulp en ondersteuning of diensten kan een korte looptijd passend zijn. Deze maatregelen zijn vaak bedoeld om een onmiddellijke behoefte te vervullen of een tijdelijke situatie te verhelpen. Ook kan een korte looptijd passend zijn als de organisatie die de beschikking verstrekt nog onvoldoende zicht heeft op de ontwikkelingsmogelijkheden binnen ondersteuningsvraag.

- 1 Het VNG-bestuur heeft aangegeven dat het naleven van de huidige wet- en regelgeving rond het beschikkingsproces de gewenste transformatie in langdurige hulp en ondersteuning kan belemmeren. Voor de jeugdhulp zet de VNG daarom bijvoorbeeld in op een beperking van de juridische verplichtingen voor een groot deel van de hulpverlening, zodat professionals meer ruimte krijgen om beschikkingsvrij te werken. Om die reden is de handreiking “Gepast Beschikken” niet vastgesteld en ook niet actief aan de leden ter beschikking gesteld.
- 2 Onder AWBZ was het afgeven van beschikkingen voor onbepaalde duur gebruikelijk, zonder dat er veel zicht was op de noodzaak en de ontwikkelingen in het leven van de client. Bij de overgang van de taken van de AWBZ naar de gemeente kregen gemeenten de opdracht om dit anders aan te pakken.

Lange Looptijd: Voor langdurige hulp en ondersteuning of diensten, blijvende ondersteuningsbehoeften, of duurzame maatregelen, zoals langdurige hulp en ondersteuning kan een langere looptijd passender zijn.

3.3.2 Nodige evaluaties en herbeoordelingen

Korte Looptijd: In gevallen waar regelmatige evaluaties of herbeoordelingen nodig zijn om de effectiviteit van de langdurige hulp en ondersteuning of dienst te beoordelen, kan een kortere looptijd passend zijn. Dit maakt het mogelijk om de langdurige hulp en ondersteuning of dienst tijdig aan te passen op basis van de evaluaties.

- Het kan ook zijn dat er langdurige hulp en ondersteuning/ondersteuning nodig is, maar vorm en frequentie nog een vraag zijn. Dan kan een flexibelere beschikking, met een langere looptijd maar een nog nader te bepalen omvang van de langdurige hulp en ondersteuning werken.

Lange Looptijd: Als er weinig behoefte is aan frequente herbeoordelingen en de situatie naar verwachting stabiel is of blijft, kan een langere looptijd passend zijn, zodat de langdurige hulp en ondersteuning of dienst langdurig kan doorlopen zonder constante herzieningen.

3.3.3 Wettelijke en beleidskaders

Korte Looptijd: Soms worden door wet- en regelgeving of beleidsregels specifieke kortere termijnen voorgeschreven voor bepaalde soorten beschikkingen, langdurige hulp en ondersteuning of diensten. Denk hierbij onder andere aan de beperkte duur van voorzieningen voor vreemdelingen tot 18 jaar die geen rechtmatig verblijf hebben in Nederland.³

Voorbeelden van korte looptijd voorschriften

Jeugdwet:

Beschikkingen voor jeugdhulpverlening zijn vaak gericht op kortere looptijden, gebaseerd op de tijdelijke aard van de langdurige hulp en ondersteuning en herstel en/of participatie gerichte aanpak. Artikel 2.3 jeugdwet bepaalt dat de gemeente in samenspraak met de jeugdige en zijn ouders een voorziening moet treffen die passend is voor de situatie van de jeugdige. Deze voorziening kan voor een korte periode worden vastgesteld, met het oog op evaluatie en herbeoordeling. Bijvoorbeeld, hulpverlening bij gedragsproblemen kan eerst voor zes maanden worden toegekend (artikel 2.3.6), waarna herbeoordeling plaatsvindt op basis van de voortgang en de specifieke langdurige hulp en ondersteuningbehoefte van de jeugdige.

Wmo 2015:

Voor bepaalde maatwerkvoorzieningen binnen de wmo 2015 kunnen kortere looptijden worden vastgesteld, zoals in artikel 2.3.5 wmo 2015, dat gemeenten de mogelijkheid geeft om maatwerkvoorzieningen toe te kennen die tijdelijk zijn, afhankelijk van de situatie van de cliënt. Bijvoorbeeld, kortdurende ondersteuning na een ziekenhuisopname of crisisopvang kan voor een periode van enkele weken of maanden worden toegekend, waarna er een evaluatie volgt om de verdere ondersteuning te bepalen. Dit sluit aan bij het principe van maatwerk dat in artikel 2.3 wmo 2015 wordt beschreven.

Specifieke diensten zoals huishoudelijke hulp worden – afhankelijk van de situatie – zowel met een korte als een langere looptijd toegekend.

³ Artikel 1.2, derde lid, Besluit Jeugdwet.

Lange Looptijd: Andere regels kunnen vereisen dat bepaalde maatregelen, langdurige hulp en ondersteuning of ondersteuning voor een langere periode worden verstrekt, bijvoorbeeld bij levenslang durende beperkingen.

Voorbeelden van lange looptijd voorschriften.

Wmo 2015:

Voor mensen met levenslange en levensbrede beperkingen kan een maatwerkvoorziening voor onbepaalde tijd worden toegekend, zoals bepaald in artikel 2.3.5 wmo 2015. Dit artikel geeft gemeenten de bevoegdheid om langdurige ondersteuning toe te kennen wanneer de ondersteuningsbehoefte blijvend is en niet zal veranderen. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn op personen met ernstige lichamelijke of verstandelijke beperkingen, waarbij er blijvende ondersteuning nodig is in de vorm van begeleiding, dagbesteding, of woningaanpassingen die essentieel zijn voor de zelfredzaamheid van de cliënt.

3.3.4 Individuele behoeften en omstandigheden

Korte Looptijd: Voor situaties waarin de behoeften van de aanvrager tijdelijk zijn of snel kunnen veranderen, kan een kortere looptijd passend zijn om flexibiliteit te waarborgen.

Lange Looptijd: In situaties waar de behoeften stabiel en langdurig zijn, zoals bij langdurige hulp en ondersteuning of ondersteuning, kan een langere looptijd meer geschikt zijn om continuïteit te bieden.

4

Waarom?

Een passende looptijd van een beschikking heeft aanzienlijke effecten op de inwoner, waaronder het bieden van stabiliteit, duidelijkheid, en continuïteit in de ondersteuning. Het zorgt ervoor dat de inwoner de benodigde diensten of voorzieningen ontvangt op een manier die aansluit bij zijn of haar behoeften, en voorkomt onnodige vertragingen en onderbrekingen. Ook draagt het bij aan juridische zekerheid en efficiëntie in het beheer en de administratie van de beschikking.

4.1 Wat is het effect van een passende looptijd op de inwoner?

4.1.1 Langdurige hulp en adequate ondersteuning

Effect: Een passende looptijd zorgt ervoor dat de inwoner de benodigde langdurige hulp en ondersteuning of ondersteuning gedurende een periode ontvangt die aansluit bij zijn of haar behoeften.

Voorbeeld: als een inwoner een beschikking voor langdurige hulp en ondersteuning ontvangt, betekent een passende looptijd dat de langdurige hulp en ondersteuning gedurende de juiste periode wordt verleend, zonder onderbrekingen of onnodige verlengingen.

4.1.2 Stabiliteit en continuïteit

Effect: Een goed afgestelde looptijd biedt stabiliteit en continuïteit in de langdurige hulp en ondersteuning dienstverlening, wat belangrijk is voor de rust en het welzijn van de inwoner.

Voorbeeld: bij een beschikking voor langdurige hulp en ondersteuning of ondersteuning, zorgt een passende looptijd ervoor dat zowel de inwoner als de gemeente niet constant bezig hoeft te zijn met het aanvragen van verlengingen of herbeoordelingen.

4.1.3 Flexibiliteit en aanpassing

Effect: Een passende looptijd kan flexibiliteit bieden om aanpassingen te maken op basis van veranderende omstandigheden of nieuwe behoeften van de inwoner zonder de stress die een aanvraag tot herbeschikking met zich meebrengt.

Voorbeeld: als de situatie van de inwoner verandert, kan een beschikking met een passende looptijd ruimte bieden voor evaluaties en herzieningen, waardoor de ondersteuning kan worden aangepast aan de nieuwe situatie.

4.1.4 Vermijden van onnodige vertragingen of onderbrekingen

Effect: Een passende looptijd voorkomt onnodige vertragingen of onderbrekingen in de dienstverlening, wat vooral belangrijk is bij continue of tijd kritische ondersteuning.

Voorbeeld: inwoners die afhankelijk zijn van een uitkering of sociale dienst kunnen profiteren van een looptijd die hen zekerheid biedt over de duur van de ontvangen ondersteuning.

4.1.5 Duidelijkheid

Effect: Het hebben van een passende looptijd biedt duidelijkheid aan de inwoner over hoe lang de toegekende langdurige hulp en ondersteuning of ondersteuning doorloopt/geldig is en wat de verwachtingen zijn gedurende die periode.

Voorbeeld: een inwoner die een tijdelijke langdurige hulp en ondersteuning van langdurige hulp en ondersteuning of dienstverlening ontvangt weet precies hoe lang deze geldig is en kan zich dienovereenkomstig voorbereiden op het einde van de looptijd of het aanvragen van een verlenging.

4.1.6 Motivatie en betrokkenheid

Effect: Een passende looptijd kan de motivatie van de inwoner verhogen door duidelijkheid te bieden over de voortgang en resultaten die bereikt moeten worden binnen de looptijd. Andersom is ook waar; een looptijd die irreëel (te lang of te kort) is kan juist demotiverend en stres verhogend werken en zo ongunstig uitpakken op de ondersteuning en voortgang en verhoogt daarbij ook de administratieve druk op de client.

Voorbeeld: bij tijdelijke ondersteuningsmaatregelen kan de inwoner weten dat hij of zij een specifieke periode heeft om bepaalde doelen te bereiken, wat kan bijdragen aan een gerichte inzet en betrokkenheid. Bij een levenslang levensbrede ondersteuningsbehoefte weet de inwoner dat er ruimte is om de omvang en frequentie van de ondersteuningsbehoefte te laten meebewegen.

4.1.7 Juridische zekerheid

Een passende looptijd draagt bij aan juridische zekerheid voor de inwoner door ervoor te langdurige hulp en ondersteuning dat de beschikking voldoet aan de wettelijke vereisten en geen onterecht lange of korte termijn heeft. Dit draagt ook bij aan meer rust in het publieke debat hierover.

Voorbeeld: dit voorkomt geschillen, bezwaarroutes en rechtszaken over de geldigheid en looptijd van de beschikking en zorgt ervoor dat de inwoner weet waar hij of zij aan toe is.

4.1.8 Beheer en administratie

Effect: Voor zowel de inwoner als de dienstverlenende instantie en aanbieder van langdurige hulp en ondersteuning draagt een passende looptijd bij aan efficiënt beheer en administratie van de beschikking.

Voorbeeld: voor de instantie betekent een goed afgestemde looptijd minder administratieve lasten in termen van herbeoordelingen en aanvragen voor verlengingen.

4.2 Voor welke doelgroepen is een passende looptijd van belang?

Een passende looptijd van een beschikking is van belang voor diverse doelgroepen, omdat de duur van de beschikking direct invloed heeft op de effectiviteit en de continuïteit van de geboden ondersteuning of maatregelen. De manier waarop je de passende looptijd bepaalt, hangt af van de specifieke behoeften en omstandigheden van de individuele situatie. Enkele doelgroepen waarvoor een passende looptijd bijzonder belangrijk is, en hoe je deze kunt bepalen, zijn:

4.2.1 Mensen met een levenslange en levensbrede hulp en ondersteuningbehoefte

Hoewel de Wet langdurige zorg (Wlz) vaak wordt geassocieerd met langdurige, intensieve langdurige hulp en ondersteuning voor mensen met een levenslange beperking, is het belangrijk te benadrukken dat niet alle mensen met een dergelijke ondersteuningsbehoefte in aanmerking komen voor de Wlz. Veel van hen ontvangen blijvend ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015), bijvoorbeeld voor begeleiding, dagbesteding of hulp bij zelfstandig wonen. Dit komt doordat de toegang tot de Wlz strikte criteria kent, zoals de behoefte aan 24-uurslangdurige hulp en ondersteuning of permanent toezicht. Mensen die niet voldoen aan deze Wlz-criteria, maar wel een levenslange langdurige hulp en ondersteuningbehoefte hebben, blijven daarom aangewezen op maatwerkvoorzieningen vanuit de Wmo 2015 of jeugdhulp op grond van de Jeugdwet. Dit sluit aan bij de kern van de Wmo 2015, die is bedoeld om participatie en zelfredzaamheid in de samenleving te ondersteunen.

4.2.2 Mensen met een beperking of chronische ziekte

Belang: Personen met een (langdurige/levenslange, levensbrede) beperking of chronische ziekte hebben vaak langdurige ondersteuning nodig. Een passende looptijd zorgt ervoor dat deze ondersteuning consistent en afgestemd is op hun langdurige behoeften. Deze doelgroep overlapt deels ook met de hiervoor onder 4.2.1. beschreven doelgroep.

Bepaling: De looptijd wordt vaak vastgesteld op basis van de prognose van de beperking of ziekte en de verwachte duur van de benodigde ondersteuning. Flexibiliteit voor tussentijdse evaluaties is belangrijk om aanpassingen te kunnen maken. Waar nodig moeten daarbij worden geraadpleegd, zodat er een goed beeld ontstaat van de beperking of ziekte. En daarnaar juist wordt gehandeld.

Bij deze groepen ligt medicalisering en het (overmatig) moeten overleggen van medische gegevens (compleet met tijdelijke geldigheid van deze gegevens) op de loer. Dat kan ook anders. Bijvoorbeeld bij mensen met een licht verstandelijke beperking (lvb) niet vragen naar de resultaten van de iq-test maar naar het schoolverleden.

4.3 Hoe bepaal je een passende looptijd?

Een passende looptijd van een beschikking is belangrijk voor diverse doelgroepen, waaronder cliënten van sociale diensten, langdurige hulp en zorgontvangers, mensen met een beperking en aanbieders van hulp, ondersteuning en zorg. Het bepalen van deze looptijd vereist een zorgvuldige afweging van de behoeften van de doelgroep, de relevante wet- en regelgeving, en de individuele omstandigheden. Regelmatige evaluaties en duidelijke communicatie zijn essentieel om ervoor te langdurige hulp en ondersteuning dat de looptijd adequaat en effectief is.

4.3.1 Analyse van de behoefte

Onderzoek: Voer een grondige analyse uit van de specifieke behoeften en omstandigheden van de doelgroep. Dit omvat – in overeenstemming met [het stappenplan van de Centrale Raad voor Beroep \(CRvB\)](#) – het identificeren van de duur en aard van de benodigde ondersteuning of maatregel. Het verdient aanbeveling om daarbij – waar nodig – experts (denk aan behandelaars, begeleiders, artsen, naasten, andere mensen met kennis van de specifieke beperking of ziekte.) te raadplegen, zodat er een goed beeld ontstaat van de beperking of ziekte. En daarnaar juist wordt gehandeld.

4.3.2 Wettelijke en beleidskaders

Regelgeving: Raadpleeg relevante wet- en regelgeving en beleidsdocumenten om te bepalen welke termijnen en voorwaarden van toepassing zijn voor de betreffende beschikking.

4.3.3 Individuele evaluatie

Persoonlijke Situatie: Houd rekening met de persoonlijke situatie en verwachtingen van de aanvrager. Dit betekent dat je altijd maatwerk levert en flexibel bent in de looptijd op basis van individuele omstandigheden.

4.3.4 Evaluatie en herbeoordeling

Tussentijdse Beoordelingen: Stel periodes van tussentijdse evaluatie en herbeoordeling in om de looptijd aan te passen op basis van de voortgang en veranderingen in de situatie van de betrokkenen.

4.3.5 Communicatie

Duidelijkheid: Zorg ervoor dat de aanvragers gedurende de looptijd en aan het einde goed geïnformeerd zijn over de looptijd van de beschikking en wat ze kunnen verwachten. Heldere communicatie helpt bij het beheren van verwachtingen en voorkomt verwarring.

4.4 Wat is het effect van langdurige beschikken op de administratieve lasten

De overgang naar beschikkingen met een langdurige looptijd kan verschillende administratieve gevolgen hebben voor gemeenten, het CAK, aanbieders en inwoners. Terwijl sommige administratieve lasten kunnen verminderen door een lagere frequentie van herbeoordelingen en consistentere processen, kunnen andere lasten toenemen door de noodzaak voor langdurige monitoring en de initiële aanpassingen die nodig zijn om deze beschikkingen effectief te beheren. Het is belangrijk om een evenwicht te vinden tussen het verminderen van administratieve lasten en het waarborgen van flexibiliteit en aanpassingsvermogen in de levering van langdurige hulp en ondersteuning.

Het effect van langdurige beschikkingen op de administratieve lasten van de gemeente, het CAK, aanbieders en inwoners kan variëren afhankelijk van de specifieke context en uitvoering. Hier zijn enkele mogelijke effecten op de administratieve lasten voor elk van deze partijen:

4.4.1 Gemeente

Voordelen

- *Eenduidig proces*: In gevallen dient er sprake te zijn van een zorgvuldig onderzoek en adequate beoordeling. Kortom, het proces van toewijzing verloopt – als gevolg van passend beschikken niet anders.
- *Focus op kwaliteit*: Passend beschikken geeft ruimte om meer te focussen op het inrichten van effectieve ondersteuning aan inwoners.
- *Blijvend contact*: Langdurige monitoring langdurige hulp en ondersteuning voor een blijvend contact tussen gemeente en cliënt/inwoner over de hulpbehoefte.
- *Vermindering van werklust*: Minder frequente herbeoordelingen en hernieuwde beschikkingen verminderen de werklust voor de uitvoerende professionals.
- *Efficiëntie*: Stroomlijning van administratieve processen door langdurige beschikkingen leiden tot efficiënter gebruik van middelen.
- *Kostenbesparing*: Minder administratieve handelingen kunnen kostenbesparingen opleveren.

Nadelen

- *Langdurige monitoring*: Noodzaak om langdurig toezicht te houden op de naleving en effectiviteit van beschikkingen vergt daarop afgestemde administratieve inspanningen.
 - *Let op*: Dit 'nadeel' staat niet in verhouding met het continue moeten herbeoordelen van lopende beschikkingen.
- *Initiële inspanningen*: Er kan af en toe een bezwaar of moeilijk gesprek komen als je gedurende de looptijd de beschikking wilt aanpassen en de inwoner of aanbieder staat hier niet achter.

4.4.2 CAK

Het CAK ontvangt gegevens van verschillende partijen, zoals aanbieders, gemeenten en de Belastingdienst, om te berekenen hoeveel iemand aan eigen bijdrage moet betalen voor langdurige hulp en ondersteuning. Als deze gegevens laat of onvolledig worden aangeleverd, kan het CAK pas later de facturen versturen, wat kan leiden tot opeenhoping van meerdere facturen tegelijk.

Soms worden bijdragen met terugwerkende kracht vastgesteld, bijvoorbeeld wanneer het CAK pas later de juiste inkomensgegevens ontvangt. Dit kan resulteren in meerdere facturen die tegelijk worden verstuurd voor periodes die al zijn verstreken. Als de langdurige hulp of ondersteuningsbehoefte van een cliënt verandert, bijvoorbeeld bij een overgang naar andere zorg of wijzigingen in de hoeveelheid langdurige hulp en ondersteuning, kan dit leiden tot nieuwe berekeningen en dus extra facturen.

Ruim een miljoen Nederlanders betaalt elk jaar eigen bijdragen voor langdurige hulp en ondersteuning. Onjuiste of incomplete verwerking van gegevens leidt voor de client tot stapelfacturen. Dat zijn facturen waarin eigen bijdragen voor meerdere maanden tegelijk in rekening wordt gebracht. Vaak gaat het hierbij om kwetsbare mensen zoals ouderen die permanente langdurige hulp en ondersteuning nodig hebben, mensen met een handicap en mensen met een psychische aandoening.

Stapelfacturen kunnen leiden tot financiële onzekerheid en betalingsproblemen bij deze groep mensen, en ontstaan meestal door een combinatie van administratieve processen, communicatiefouten en vertragingen in de verwerking van gegevens. Wanneer cliënten niet tijdig op de hoogte worden gebracht van de verschuldigde bedragen, kunnen ze opeens meerdere facturen ontvangen die ze in één keer moeten betalen. wat voor financiële druk kan langdurige hulp en ondersteuning.

Voordelen

- *Consistentie en minder foutgevoelig:* Langdurige beschikkingen kunnen langdurige hulp en ondersteuning voor stabiele en consistente gegevensstromen, wat de administratieve verwerking stabiel maakt en vereenvoudigt en daardoor de kans op fouten vermindert.
- *Vermindering van administratieve handelingen:* Een langere looptijd vermindert de administratieve last bij de gemeente en de kans op onterechte beëindiging van de eigen bijdrage als gevolg van een onterecht afgegeven 'stop-bericht' als gevolg van een niet tijdige herbeoordeling en vermindert daarmee de kans op credit/debet stapelfacturen en financiële onzekerheid bij de client.

Nadelen

- *Aanpassingen aan systemen:* Er zijn mogelijk aanpassingen nodig aan systemen en processen van gemeenten nodig om langlopende beschikkingen effectief te beheren, wat initiële inspanningen en kosten kan veroorzaken.

4.4.3 Aanbieders van (langdurige) hulp en ondersteuning

Voordelen

- *Stabiliteit en voorspelbaarheid:* Langlopende beschikkingen dragen bij aan een stabiele en voorspelbare financiering en planning van langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning.
- *Minder administratieve handelingen:* Vermindering van de frequentie van herbeoordelingen en rapportages verlichten de administratieve lasten en deze zijn minder foutgevoelig.

Nadelen

- *Lange termijn monitoring:* Aanbieders van (langdurige) hulp en ondersteuning moeten langere periodes van hulp en ondersteuning monitoren en rapporteren, wat een daarop afgestemde administratieve inspanning vraagt.
- *Risico van inflexibiliteit:* Bij veranderende hulp en ondersteuningsbehoeften kan een langlopende looptijd zowel in de uitvoering van de dienstverlening als de daarvoor benodigde administratieve lasten leiden tot inflexibiliteit.

4.4.4 Inwoners

Voordelen

- *Minder herbeoordelingen:* Minder frequente herbeoordelingen en aanvragen verminderen de administratieve last voor inwoners.
- *Stabiliteit:* Langlopende beschikkingen dragen bij aan de stabiliteit, zekerheid en rust over de ontvangen langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning.
- *Begrijpelijkheid:* Wanneer er sprake is van een langdurige of ook voor de langere termijn nauwelijks wijzigende langdurige hulp en ondersteuningbehoefte kunnen beschikkingen met een langlopende looptijd beter te begrijpen zijn voor inwoners.

Nadelen

- *Onzeker houvast:* Langlopende beschikkingen kunnen bij snel veranderende persoonlijke omstandigheden vaak herzien moeten worden.

5

Maatwerk & op- en afschalen

Kan de omvang en aard van de langdurige hulp en ondersteuning gedurende een lopende beschikking worden aangepast, als de fase van herstel of participatie vraagt om op- of afschalen? Dit hoofdstuk beschrijft hoe gemeenten binnen de juridische kaders een passende beschikking kunnen opstellen, waarbij de mogelijkheid tot tussentijdse evaluatie en het op- of afschalen van de langdurige hulp en ondersteuning duidelijk wordt vastgelegd. Hierbij is het belangrijk dat de beschikking flexibel genoeg is om in te spelen op veranderingen in de situatie van de cliënt zonder dat er een geheel nieuwe beschikking nodig is.

5.1 Juridische kaders en voorwaarden

5.1.1 De Jeugdwet

De Jeugdwet biedt gemeenten de ruimte om maatwerk te aan jeugdigen en hun ouders. Dit betekent dat gemeenten de mogelijkheid hebben om tussentijds jeugdhulp en ondersteuning aan te passen op basis van de actuele behoefte van de jeugdige of ouder.

5.1.2 Wmo 2015 (Wet maatschappelijke ondersteuning)

Op grond van de Wmo 2015 kunnen gemeenten hulp en ondersteuning bieden, zodat mensen in staat worden gesteld om zo lang mogelijk zelfstandig te blijven wonen en participeren in de samenleving. Gemeenten hebben de taak om – als dit aan de orde is – maatwerkvoorzieningen te verstrekken die afgestemd zijn op de individuele situatie van de cliënt. Ook hier is er ruimte voor tussentijdse evaluatie en aanpassing van de geboden langdurige hulp en ondersteuning.

De schriftelijke beslissing van het college over een maatwerkvoorziening dient de doelstellingen van de langdurige hulp en ondersteuning en de specifieke behoeften van de cliënt te beschrijven, evenals momenten voor evaluaties en de criteria voor het op- en afschalen van langdurige hulp en ondersteuning. Verder moeten procedures voor het aanpassen van de inzet, de rechten en plichten van de cliënt en de mogelijkheid tot vroegtijdige beëindiging helder worden omschreven.

Voorbeeldbeschikking: de voorbeeldbeschikking in bijlage 2 bevat concrete teksten die gemeenten kunnen gebruiken om tussentijdse evaluaties en flexibiliteit bij op- en afschaling van de langdurige hulp en ondersteuning vast te leggen, met daarin onder andere:

- een duidelijke omschrijving van de doelstellingen van de langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning.
- vastgelegde evaluatiemomenten en criteria voor op- en afschalen.
- de mogelijkheid om langdurige hulp en ondersteuning voortijdig op of af te bouwen of te beëindigen indien nodig.
- procedures voor het aanpassen en beëindigen van de langdurige hulp en/of ondersteuning.

5.2 Vermelding van de doelstelling en behoefte

Begin met een duidelijke omschrijving van de doelstellingen van de beschikking, langdurige hulp en ondersteuning en de specifieke behoeften van de cliënt. Dit vormt de basis voor de verdere specificatie van evaluaties en aanpassingen.

5.3 Opname van evaluatiemomenten

Specificeer duidelijk de momenten waarop tussentijdse evaluaties zullen plaatsvinden. Dit zorgt voor regelmatige herbeoordelingen van de situatie van de cliënt en de effectiviteit van de geboden ondersteuning.

Tips

- Biedt cliënten de mogelijkheid ook (vroeger dan gepland) zelf een evaluatie aan te vragen.
- Wij cliënten op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning bij evaluaties.
- Plan evaluatiemomenten niet te kort op elkaar. Bij levenslang en levensbreed is een evaluatie elk kwartaal minder zinvol, daar kan een lagere frequentie (half jaar/jaar/tweejaarlijks) effectiever zijn.

5.4 Bepaling van criteria voor op- en afschalen

Definieer de criteria en omstandigheden waaronder de inzet van meer of minder uren langdurige hulp en ondersteuning kan worden op- of afgeschaald. Dit moet duidelijk en meetbaar zijn, zodat er geen onduidelijkheid bestaat over wanneer en hoe aanpassingen plaatsvinden.

5.5 Flexibele looptijd

Beschrijf de looptijd van de beschikking zodanig dat tussentijdse aanpassingen mogelijk zijn zonder dat een volledig nieuwe beschikking noodzakelijk is.

5.6 Procedure voor aanpassing

Leg de procedure vast voor het doorvoeren van aanpassingen, inclusief de verantwoordelijkheden en stappen die genomen moeten worden om wijzigingen officieel te maken.

5.7 Rechten en plichten van de cliënt

Informeer de cliënt over de rechten en plichten met betrekking tot de evaluaties en mogelijke aanpassingen.

5.8 Op- en afschalen van langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning

Op basis van de uitkomsten van de evaluaties kan de langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning worden opgeschaald (meer uren/inzet) of afgeschaald (minder uren/inzet). De criteria en procedure hiervoor zijn als volgt:

- Opschalen: Als uit de evaluatie blijkt dat de cliënt meer ondersteuning nodig heeft, kan het aantal uren worden verhoogd met maximaal [specificeren, bijv. 20% van de oorspronkelijk geïndiceerde uren]. Hiervoor is een schriftelijke goedkeuring van de aanbieders en gemeente vereist.
- Afschalen: Als uit de evaluatie blijkt dat de cliënt minder ondersteuning nodig heeft, kan het aantal uren worden verminderd met maximaal [specificeren, bijv. 20% van de oorspronkelijk geïndiceerde uren]. Dit gebeurt in overleg met de cliënt en de betrokken aanbieder.

Voorbeeld van een stap-voor-stap procedure

Initiële herbeoordeling: plan een herbeoordeling wanneer er aanwijzingen zijn dat de ondersteuning mogelijk niet meer nodig is.

Multidisciplinair overleg: voer een overleg met betrokken professionals en de cliënt om de situatie te evalueren.

Besluitvorming: neem een beslissing op basis van de verzamelde gegevens en overleg, en documenteer deze zorgvuldig.

Communicatie: informeer de cliënt schriftelijk en mondeling over de beslissing, inclusief de redenen en het afbouwplan.

Implementatie van afbouwplan: voer het afbouwplan uit, waarbij geleidelijk de ondersteuning wordt verminderd en alternatieve vormen van ondersteuning worden geboden indien nodig. Denk daarbij ook aan vervolghuisvesting in het geval de ondersteuning was gekoppeld aan verblijf in een voorziening.

Geschillenbeslechting: indien er onenigheid is, maak gebruik van bemiddeling en formele bezwaarprocedures.

Evaluatie na afbouw: voer een follow-up uit om te evalueren hoe de cliënt zich aanpast zonder de ondersteuning en bied indien nodig aanvullende hulp.

5.9 Vroegtijdige beëindiging van langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning

In gevallen waarin de langdurige hulp en ondersteuning of ondersteuning niet meer noodzakelijk wordt geacht vóór het einde van de overeengekomen looptijd, kan deze vroegtijdig worden afgebouwd of beëindigd. Vroegtijdige beëindiging kan plaatsvinden als:

- Uit een evaluatie blijkt dat de doelen zijn bereikt en de cliënt geen verdere ondersteuning nodig heeft.
- De cliënt aangeeft geen verdere langdurige hulp en ondersteuning of ondersteuning meer te willen ontvangen.
- Er andere externe factoren zijn die de noodzaak van langdurige hulp en ondersteuning verminderen, zoals een verhuizing, opname in een instelling, of overlijden van de cliënt.

5.10 Procedure bij wijzigingen

Als er na een evaluatie een wijziging in de langdurige hulp en ondersteuningbehoefte wordt geconstateerd:

- De gemeenten of zorgverlener stelt een advies op met aanbevelingen voor aanpassing van de langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning.
- Het rapport wordt door de gemeente besproken met de cliënt en, indien van toepassing, diens wettelijk vertegenwoordiger. De cliënt heeft de mogelijkheid zich te laten bijstaan door onafhankelijke clientondersteuning.
- De gemeente beoordeelt het rapport en neemt een besluit over de aanpassing van de langdurige hulp en ondersteuning.
- De aangepaste beschikking wordt schriftelijk aan de cliënt en de hulpverlener bevestigd.

5.11 Procedure voor beëindiging

- Beëindiging kan pas plaatsvinden na een zorgvuldige evaluatie door de hulpverlener(s) en na overleg met de cliënt.
- De hulpverlener dient een onderbouwd verzoek tot vroegtijdige beëindiging in bij de gemeente.

- De gemeente beoordeelt het verzoek en neemt een besluit, waarbij de zienswijze van de cliënt wordt meegewogen.
- Bij onenigheid tussen de cliënt, hulpverlener en/of gemeente, kan een onafhankelijk adviseur of een derde partij worden ingeschakeld voor een second opinion.
- Alle belanghebbenden dienen schriftelijk op de hoogte te worden gesteld van het besluit en de redenen hiervoor.

5.12 Mogelijke procedure bij onenigheid

Het is aan te raden om in de beschikking expliciet op te nemen dat, als er onenigheid bestaat over een voorgestelde wijziging in de langdurige hulp en ondersteuning of ondersteuning, er eerst wordt geprobeerd om via overleg of bemiddeling een oplossing te vinden. Wanneer dat niet lukt, kan een gemeentelijke geschillenregeling worden toegepast, gevolgd door een formele bezwaar- en beroepsprocedure als de cliënt het niet eens is met de beslissing van de gemeente.

5.12.1 Bespreking van de bezwaren

- De cliënt krijgt de gelegenheid om zijn/haar bezwaren tegen de voorgestelde wijziging te bespreken met de hulpverlener en de gemeente. Dit gesprek kan persoonlijk of schriftelijk plaatsvinden.
- Er wordt getracht om gezamenlijk tot een oplossing te komen die recht doet aan zowel de behoeften van de cliënt als de professionele inschatting van de hulpverlener.

5.12.2 Inschakeling van een onafhankelijke adviseur

- Als het gesprek geen oplossing biedt, kan een onafhankelijke adviseur (bijvoorbeeld een mediator of bemiddelaar) worden ingeschakeld om te bemiddelen tussen de partijen.
- Deze adviseur stelt een advies op dat door zowel de cliënt als de gemeente en hulpverlener wordt ontvangen.

5.12.3 Bezwaarprocedure

- Mocht de cliënt het niet eens zijn met de beslissing van de gemeente (bijvoorbeeld bij een wijziging van de beschikking), dan kan hij/zij formeel bezwaar maken bij de gemeente. Dit bezwaar wordt behandeld volgens de Algemene wet bestuursrecht (AWB).
- Als het bezwaar wordt afgewezen, kan de cliënt in beroep gaan bij de rechtbank.

6

Grip op kwaliteit en financiën

Het meten of de beoogde voordelige effecten van een passende looptijd van een beschikking zich daadwerkelijk voordoen, kan op verschillende manieren worden aangepakt, afhankelijk van de specifieke context en doelstellingen. Daarbij is het goed te onderkennen dat er een verschil tussen het monitoren van effecten op inwonerniveau (voor bijsturen van de langdurige hulp en ondersteuning en dienstverlening aan die inwoner) en effecten op geaggregeerd niveau, voor bijsturen van beleid en/of processen. In deze handreiking hebben wij het over het beleids-/procesniveau.

6.1 Vaststellen van duidelijke doelstellingen en KPI's

- *Identificeer de doelstellingen:* Wat zijn de specifieke voordelige effecten die verwacht worden van de langdurige hulp en ondersteuning en dienstverlening? Bij de doelgroep levenslang, levensbreed bijvoorbeeld gaat het vaak om het stabiel houden van de situatie; Er is dan niet minder langdurige hulp en ondersteuning nodig, maar wordt de noodzaak van zwaardere langdurige hulp en ondersteuning voorkomen.
- *Key Performance Indicators (KPI's):* Definieer meetbare indicatoren die de voortgang en het succes van deze doelstellingen kunnen meten.

Hieronder staan enkele voorbeelden van doelstellingen en bijbehorende Key Performance Indicators (KPI's) die kunnen worden gebruikt om de effecten van een passende looptijd van een beschikking te meten:

Voorbeeld 1: doelstelling - verbetering van de zelfredzaamheid van cliënten

- kpi 1: percentage cliënten dat na zes maanden aangeeft minder afhankelijk te zijn van externe langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning.
- kpi 2: aantal cliënten dat zelfstandig dagelijkse activiteiten kan uitvoeren (bijvoorbeeld boodschappen doen, persoonlijke verzorging, etc.) na een periode van langdurige hulp en ondersteuning.
- kpi 3: afname van het aantal her aanvragen voor dezelfde langdurige hulp en ondersteuning binnen 12 maanden na beëindiging van de ondersteuning.

Voorbeeld 2: doelstelling - verhoging van cliënttevredenheid over de geboden langdurige hulp en ondersteuning

- kpi 1: gemiddelde cliënttevredenheidsscore gemeten door middel van een vragenlijst na afloop van de beschikking (bijvoorbeeld op een schaal van 1-10).
- kpi 2: percentage klachten van cliënten met betrekking tot de duur of kwaliteit van de langdurige hulp en ondersteuning tijdens de looptijd van de beschikking.
- kpi 3: nps (net promoter score) van cliënten na het ontvangen van langdurige hulp en ondersteuning, om te meten in hoeverre zij de langdurige hulp en ondersteuning zouden aanbevelen aan anderen.

Voorbeeld 3: doelstelling - efficiënt gebruik van middelen en budgetten

- kpi 1: gemiddelde kosten per cliënt gedurende de looptijd van de beschikking, vergeleken met het begrote budget.
- kpi 2: percentage besparingen gerealiseerd door vroegtijdige beëindiging of verlaging van langdurige hulp en ondersteuning waar dit passend was.
- kpi 3: aantal overschrijdingen van het budget per cliënt of per beschikking.

Voorbeeld 4: doelstelling - continuïteit van langdurige hulp en ondersteuning zonder onnodige verlengingen

- kpi 1: percentage beschikkingen dat binnen de geplande looptijd wordt afgerond zonder verlenging.
- kpi 2: gemiddelde duur van beschikkingen vergeleken met de initieel vastgestelde looptijd.
- kpi 3: aantal beschikkingen waarbij tussentijdse herzieningen noodzakelijk waren vanwege een wijziging in de langdurige hulp en ondersteuningbehoefte.

Voorbeeld 5: doelstelling - verbeterde gezondheidsuitkomsten voor cliënten

- kpi 1: percentage cliënten dat een significante verbetering in hun gezondheid of welzijn rapporteert aan het einde van de beschikking.
- kpi 2: aantal ziekenhuisopnames of acute zorginterventies die zijn voorkomen door tijdige en passende langdurige hulp en ondersteuning gedurende de beschikking.
- kpi 3: afname van het gebruik van crisiszorg of spoedzorgdiensten door cliënten die een beschikking hebben ontvangen.

Deze doelstellingen en kpi's kunnen worden aangepast aan de specifieke context van de hulpverlening en de beschikking, zodat beleidsmakers en hulpverleners een goed inzicht krijgen in de voortgang en effectiviteit van hun beleid en dienstverlening.

6.2 Zicht houden op en sturing geven aan de effectiviteit en kwaliteit

Het behouden van zicht op en het sturen van de effectiviteit en kwaliteit van de ondersteuning die hulpverleners leveren bij een langere looptijd van de beschikking vereist een gedegen monitoring- en evaluatiesysteem. Hierna volgen enkele suggesties en methoden die kunnen worden toegepast. Door deze te volgen, kan men effectief zicht houden op de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning die hulpverleners leveren, zelfs bij een langere looptijd van de beschikking. Dit helpt niet alleen om hoge langdurige hulp en ondersteuningstandaarden te handhaven, maar ook om tijdig bij te sturen en verbeteringen door te voeren waar nodig.

6.2.1 Definieer duidelijke kwaliteits- en effectiviteitscriteria

- *Kwaliteitsstandaarden*: Stel heldere kwaliteitsnormen vast waaraan de ondersteuning moet voldoen. Dit kan gebaseerd zijn op nationale of regionale richtlijnen of andere relevante kaders.
- *Effectiviteitsdoelen*: Definieer specifieke doelstellingen voor de gewenste uitkomsten van de ondersteuning, zoals verbetering van de gezondheid, zelfredzaamheid, of tevredenheid van cliënten.

6.2.2 Implementeer een robuust monitoringsysteem

- *Kwantitatieve gegevens*: Verzamel regelmatig gegevens over belangrijke prestatie-indicatoren (KPI's), zoals:
 - Cliënttevredenheid
 - Gezondheidsuitkomsten
 - Aantal en aard van klachten en bezwaren
 - Gebruikte inzet en kosten
- *Kwalitatieve gegevens*: Voer periodieke kwalitatieve evaluaties uit via:
 - Interviews met cliënten en hulpverleners
 - Beoordelingen van hulplannen en -rapportages
 - CAK-rapportages.

6.2.3 Gebruik van technologie en data-analyse

- *Elektronische Cliënten Dossiers (ECD's)*: Gebruik ECD's voor het systematisch vastleggen en analyseren van cliëntgegevens en geleverde hulp en ondersteuning.

- *Data-analyse tools*: Pas data-analyse tools toe om trends en patronen te identificeren die wijzen op de effectiviteit en kwaliteit van de langdurige hulp en ondersteuning.

6.2.4 Regelmatige audits

- *Interne audits*: Sluit aan bij en maak gebruik van bestaande kwaliteitscertificeringen zoals ISO 9001 of HKZ in plaats van zelf nieuwe audits te gaan uitvoeren.
- *Externe audits*: Het gebruik van onafhankelijke kwaliteitskeurmerken zorgt ervoor dat er al robuuste kwaliteitscontroles bestaan, uitgevoerd door externe partijen, waardoor extra audits vanuit de gemeente overbodig kunnen zijn.

Door deze aanpak te hanteren, wordt niet alleen de administratieve druk op hulpverleners verminderd, maar wordt ook het vertrouwen in de kwaliteit van langdurige hulp en ondersteuning gehandhaafd via bestaande, erkende normen. Het blijft dan belangrijk dat de gemeente vooral toezicht houdt op de naleving van deze keurmerken en zich concentreert op de bredere outcome-monitoring en effectiviteit van de langdurige hulp en ondersteuning.

6.2.5 Klanttevredenheidsonderzoeken en feedbackmechanismen

- *Periodieke enquêtes*: Voer regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uit onder cliënten en hun familieleden.
- *Feedbacksystemen*: Implementeer als gemeente samen met de aanbieder(s) een gemakkelijk toegankelijk systeem voor het indienen van feedback en klachten door cliënten.

6.2.6 Transparante rapportage en communicatie

- *Periodieke rapportages*: Publiceer periodieke rapportages over de prestaties van hulpverleners ten aanzien van de vastgestelde KPI's en kwaliteitsnormen.
- *Communicatie met stakeholders*: Houd regelmatige overleggen met alle betrokken partijen, waaronder cliënten, hulpverleners, gemeenten, en andere stakeholders om de bevindingen te bespreken en verbeteringen door te voeren.

6.2.7 Actieplannen voor verbetering

- *Gegeven gestuurde verbeteringen*: Gebruik de verzamelde data om gerichte verbeteracties te identificeren en te implementeren.
- *Continue evaluatie*: Evalueer regelmatig de geïmplementeerde verbetermaatregelen om hun effectiviteit te controleren en waar nodig bij te sturen.

6.2.8 Samenwerking en coördinatie

- *Multidisciplinaire teams*: Werk met multidisciplinaire teams om een holistische benadering van langdurige hulp en ondersteuning te waarborgen.
- *Samenwerkingsverbanden*: Stimuleer samenwerking tussen verschillende hulpverleners en andere relevante partijen om de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning te verbeteren.

6.3 Beheersen van uitgaven

Bij het omgaan met beschikkingen met langere looptijden en het risico op budgetoverschrijdingen zijn er verschillende maatregelen en strategieën die kunnen helpen om de uitgaven te beheersen. Hieronder staan mogelijke maatregelen die kunnen helpen om grip te houden op de uitgaven ondanks een lange looptijd van en onzekerheid over toekomstige budgetten.

6.3.1 Financiële planning en prognoses

Langetermijnprognoses: Voorspel toekomstige budgetbehoeften door middel van financiële prognoses.

Scenario-analyse: Voer scenario-analyses uit om voorbereid te zijn op diverse budgettaire situaties.

6.3.2 Instellen van een bufferbudget

Noodfonds of bufferbudget: Creëer een buffer om onvoorziene kosten of overschrijdingen op te vangen.

Hoe: Reserveer een percentage van het jaarbudget voor onvoorziene uitgaven.

6.3.3 Verhogen van monitoring en kostenbewustzijn

Regelmatische monitoring: Volg lopende uitgaven met behulp van KPI's zoals gemiddelde kosten per cliënt.

Hoe: Gebruik dashboards en rapportages om trends in uitgaven te monitoren en tijdig in te grijpen.

6.3.4 Contractueel bijsturen

Contractuele bijsturingsmechanismen: Neem – met (waar van toepassing) in achtneming van de aanbestedingsregels clausules op die flexibiliteit bieden in omvang van hulp of ondersteuning of tariefonderhandelingen bij budgetoverschrijdingen.

Hoe: Gebruik variabele vergoedingsstructuren of modulaire pakketten voor hulp en ondersteuning.

6.3.5 Flexibiliteit in beschikkingen

Flexibele beschikkingen: Stel beschikkingen op die aanpasbaar zijn bij veranderende omstandigheden en budgetten.

Periodieke herzieningen: Plan herzieningen om beschikkingen aan te passen aan de actuele hulp- en ondersteuningbehoefte en het budget.

6.3.6 Optimaliseren van kosten met technologie

Technologische oplossingen: Verminder kosten door gebruik te maken van digitale oplossingen zoals tele-hulp en e-health.

Hoe: Onderzoek of langdurige hulp en ondersteuning digitaal aangeboden kan worden zonder in te boeten op kwaliteit.

6.3.7 Overschotten uit vorige jaren inzetten

Gebruik overschotten van eerdere jaren: Zet overschotten in om budgetoverschrijdingen in het huidige jaar te dekken.

Hoe: Analyseer voorgaande budgetten en pas ze aan voor actuele noden.

6.3.8 Kostenbeheersingsmaatregelen

Efficiëntieverbeteringen: Optimaliseer hulpverleningsprocessen door digitalisering, betere coördinatie en inkoopoptimalisatie.

Inkoopbeleid: Verlaag kosten door gezamenlijke inkoop en onderhandelingen hulpverleners.

6.3.9 Risicomanagement

Risicoanalyse: Identificeer potentiële financiële risico's en ontwikkel strategieën om deze te mitigeren.

Reserves en buffers: Houd financiële reserves aan om onverwachte kosten op te vangen.

6.3.10 Samenwerking en kennisdeling

Samenwerken met andere gemeenten: Deel best practices en strategieën voor kostenbeheersing.

Betrek stakeholders: Werk samen met hulpverleners en cliënten om behoeften en mogelijke besparingen in kaart te brengen.

6.3.11 Innovatie en technologie

Innovatieve hulp en ondersteuningsmodellen: Verken kosteneffectieve hulp- en ondersteuningsmodellen zoals gemeenschapsgerichte hulp en ondersteuning.

Technologische oplossingen: Implementeer technologie om hulp- en ondersteuningsprocessen te stroomlijnen en kosten te verlagen.

7

Consequenties voor aanpalende processen in gemeente

Het succesvol implementeren en borgen van passend beschikken vraagt om een multidisciplinaire aanpak waarbij beleidsontwikkeling, organisatorische aanpassingen, training, IT-infrastructuur, stakeholder betrokkenheid, monitoring, financieel beheer, risicomanagement en geschillenbeslechting allemaal een cruciale rol spelen. Door deze aspecten zorgvuldig en gestructureerd aan te pakken, kan een effectief en duurzaam systeem voor passend beschikken worden gerealiseerd.

7.1 Benodigde inzet voor implementatie en borging

De implementatie en borging van passend beschikken vereist inzet op verschillende niveaus en van diverse betrokkenen:

- *Beleidsontwikkeling*: Er moet duidelijk beleid worden ontwikkeld dat vastlegt hoe passende beschikkingen worden toegepast, inclusief de juridische kaders en flexibiliteit voor maatwerkoplossingen.
- *Organisatorische aanpassingen*: Gemeenten en hulpverleners moeten mogelijk hun interne structuren aanpassen om ruimte te bieden voor flexibel en efficiënt beheer van beschikkingen. Dit kan betekenen dat er vaste contactpersonen voor cliënten worden aangesteld en dat processen rondom beschikkingen worden gestroomlijnd.
- *Training en capaciteitsopbouw*: Medewerkers moeten worden getraind in de nieuwe werkwijzen en procedures. Hierbij gaat het niet alleen om administratieve en juridische aspecten, maar ook om het ontwikkelen van vaardigheden voor het afstemmen van langdurige hulp en ondersteuning op de specifieke behoeften van de cliënt.
- *IT-Infrastructuur*: Een goed functionerend systeem voor passend beschikken vraagt om een betrouwbare IT-infrastructuur die de monitoring en evaluatie van beschikkingen ondersteunt. Digitale tools kunnen helpen bij het plannen van evaluaties, het bijhouden van voortgang en het tijdig signaleren van aanpassingen in de langdurige hulp en ondersteuningbehoefte.
- *Stakeholder betrokkenheid*: Het betrekken van cliënten, hulpverleners en andere stakeholders is essentieel voor het welslagen van passend beschikken. Zij moeten niet alleen geïnformeerd worden, maar ook actief worden betrokken bij de ontwikkeling van beleid en procedures om ervoor te zorgen dat de langdurige hulp en ondersteuning goed aansluit op de praktijk.
- *Monitoring en verantwoording*: Er moet een systematische monitoring plaatsvinden om de voortgang, effectiviteit en kwaliteit van beschikkingen te evalueren. Dit kan door het gebruik van KPI's en regelmatige rapportages, waarbij bijgestuurd kan worden op basis van de verkregen inzichten.
- *Financieel beheer*: Budgetbeheersing speelt een belangrijke rol bij passend beschikken. Dit vraagt om goed financieel management, waarbij er flexibiliteit is voor op- en afschalen van langdurige hulp en ondersteuning binnen een verantwoord budgettair kader.
- *Risicomanagement*: Het tijdig identificeren van mogelijke risico's, zoals budgetoverschrijdingen of kwalitatieve tekortkomingen in de langdurige hulp en ondersteuning, vraagt om effectief risicomanagement. Dit kan onder meer door het opzetten van een bufferbudget en het voeren van scenario-analyses.

Met deze gestructureerde inzet kan een effectief systeem voor passend beschikken worden gerealiseerd dat flexibel, duurzaam en gericht is op het leveren van kwalitatieve langdurige hulp en ondersteuning die aansluit bij de behoeften van de cliënt.

7.2 Effecten van Passend Beschikken op inkoop en Toegang

De keuze voor passend beschikken heeft significante effecten op zowel de inkoop als de toegang tot langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning. Dit vraagt om aanpassingen in contractvormen, samenwerking en de organisatie van de toegangspoorten. Hieronder worden de belangrijkste effecten samengevat, evenals enkele overwegingen voor implementatie.

7.2.1 Effecten op de inkoop

- *Vraaggestuurde inkoop*: Passend beschikken richt zich op maatwerk voor cliënten, wat een flexibele inkoopstrategie vereist. Hulpverleners moeten snel kunnen inspelen op veranderende behoeften.
- *Contractvormen*: Contracten met hulpverleners moeten voldoende flexibiliteit bieden voor maatwerk en bijsturing tijdens de looptijd van beschikkingen, bijvoorbeeld via raamovereenkomsten of resultaatgerichte contracten.
- *Kwaliteitscriteria*: Kwaliteitscriteria en prestatienormen moeten worden aangepast om meer te focussen op uitkomsten zoals cliënttevredenheid in plaats van op procesindicatoren.
- *Inkoopproces en planning*: Het inkoopproces kan complexer worden, wat betekent dat gemeenten meer tijd en middelen moeten investeren in marktonderzoek en specificatieontwikkeling.
- *Samenwerking en partnerschappen*: Er komt een grotere nadruk op samenwerking en partnerschappen tussen hulpverleners om geïntegreerde langdurige hulp en ondersteuning te bevorderen.

7.2.2 Effecten op de Toegang

- *Toegangscriteria*: Toegangscriteria moeten meer gepersonaliseerd worden, met minder rigide toewijzingsnormen. Dit sluit aan bij de filosofie van passend beschikken, waar maatwerk centraal staat.
- *Toegangspoorten*: Wijkteams en loketten moeten zich aanpassen om passende beschikkingen goed te kunnen ondersteunen. Dit vraagt om training van medewerkers in het herkennen van individuele behoeften.
- *Cliëntgerichtheid*: Een grotere focus op cliëntgerichtheid kan leiden tot verbeterde tevredenheid en effectievere ondersteuning. Dit vereist echter een cultuurverandering bij de toegangspoorten en hulpverleners.
- *Informatievoorziening*: Er is meer gedetailleerde en tijdige informatie nodig van inwoners, hulpverleners en experts. Gemeenten moeten investeren in IT-systemen en training om dit te faciliteren.

7.2.3 Overwegingen voor implementatie

- *Training en Opleiding*: Medewerkers van gemeenten en hulpverleners moeten getraind worden in de nieuwe procedures en de filosofie van passend beschikken.
- *Flexibiliteit in Inkoopcontracten*: Ontwikkel contracten die ruimte bieden voor maatwerk en aanpassingen gedurende de looptijd van beschikkingen.
- *Stakeholder Betrokkenheid*: Betrek cliënten, hulpverleners en gemeentelijke afdelingen bij de ontwikkeling en implementatie van passend beschikken.
- *Pilotprojecten*: Test de nieuwe aanpak met pilotprojecten om ervaring op te doen voordat het systeem breed wordt uitgerold.
- *Evaluatie en Bijstelling*: Evalueer regelmatig de voortgang en stel processen bij op basis van feedback en bevindingen.

Door deze aanpassingen zorgvuldig door te voeren, kunnen gemeenten een effectief systeem voor passend beschikken implementeren en borgen.

7.3 Is aanpassing van de gemeentelijke verordening en/of beleidsregels nodig?

De invoering van passend beschikken zal mogelijk aanpassingen vereisen aan zowel de gemeentelijke verordening als de beleidsregels. Aan de hand van de modelverordening wordt onderstaand weergegeven welke nodig zijn als je met passend beschikken wilt gaan werken. Door deze wijzigingen te volgen, kan de gemeente de benodigde juridische en beleidsmatige infrastructuur creëren om passend beschikken effectief te implementeren en te borgen.

7.3.1 Aanpassing van de gemeentelijke verordening

Tekst volgt later, in een volgende versie van deze handreiking.

7.3.2 Aanpassing van Beleidsregels

Tekst volgt later, in een volgende versie van deze handreiking.

Bijlage 1

De elementen van Passend Beschikken

Passende looptijd

De passende looptijd voor een beschikking in zowel de Jeugdwet als de Wmo 2015 is een tijdsperiode die zorgvuldig is afgestemd op de specifieke ondersteuningsbehoeften en omstandigheden van de cliënt, rekening houdend met de wettelijke kaders, ontwikkelingsmogelijkheden en de noodzaak voor flexibiliteit en periodieke evaluatie. Deze looptijd moet voldoende lang zijn om effectieve ondersteuning te bieden, maar ook flexibel genoeg om te kunnen inspelen op veranderingen in de situatie van de cliënt. Juist omdat er bijvoorbeeld ook doelgroepen zijn waarvan zeker is dat de ondersteuningsbehoefte niet gaat veranderen, denk aan de groep inwoners met een levenslange en levensbrede beperking, werken verschillende gemeenten bijvoorbeeld met een beschikking voor onbepaalde tijd.

Passende Inhoud van de beschikking

De inhoud van de beschikking moet aansluiten bij de specifieke behoeften en situatie van de aanvrager. Dit houdt in dat de maatregelen, langdurige hulp en ondersteuning of ondersteuning die in de beschikking worden toegekend, daadwerkelijk passend en effectief zijn voor het doel. Dit vereist een grondige en zorgvuldige beoordeling van de situatie van de aanvrager.

Passende beschikkingsduur

De term "passende beschikkingsduur" heeft betrekking op de tijd die wordt genomen om een beslissing te nemen over een aanvraag. In het algemeen verwijst het naar een tijdsperiode die als redelijk en acceptabel wordt beschouwd voor het verwerken en beslissen van een aanvraag. Deze tijdsperiode moet voldoende lang zijn om een zorgvuldige en grondige beoordeling mogelijk te maken, maar niet zo lang dat het onredelijke vertragingen veroorzaakt voor de aanvrager. Anders gezegd: de "passende beschikkingsduur" is de tijdsperiode die redelijk en wettelijk vastgelegd is voor een instantie om een besluit te nemen over een ingediende aanvraag, waarbij zowel zorgvuldigheid als efficiëntie worden gewaarborgd.

Passende motivering van de beschikking

De beschikking moet duidelijk en begrijpelijk gemotiveerd zijn. Dit betekent dat de redenen voor de genomen beslissing helder moeten worden uitgelegd, inclusief de relevante feiten, overwegingen en wettelijke grondslagen. Een goede motivering zorgt voor transparantie en maakt het voor de aanvrager mogelijk om de beslissing te begrijpen en, indien nodig, aan te vechten.

Passende communicatie van de beschikking

De manier waarop de beschikking wordt gecommuniceerd, is ook belangrijk. De beschikking moet op een begrijpelijke en toegankelijke manier aan de aanvrager worden overgebracht. Dit kan betekenen dat de beschikking in duidelijke taal is geschreven en dat er aanvullende uitleg wordt gegeven als dat nodig is.

Passende toepassing van wet- en regelgeving

De beschikking moet in overeenstemming zijn met de geldende wet- en regelgeving. Dit houdt in dat de juridische kaders correct worden toegepast en dat de rechten van de

aanvrager worden gerespecteerd. Het omvat ook het naleven van termijnen en procedures die zijn vastgelegd in relevante wetgeving, zoals de Algemene wet bestuursrecht (AWB).

Passende begeleiding

Nadat een beschikking is afgegeven, is het van belang dat er passende begeleiding, hulp en/of ondersteuning wordt geboden. Dit kan inhouden dat de aanvrager ondersteuning krijgt bij de uitvoering van de beschikking. Denk hierbij aan een aanspreekpunt/casemanager bij de gemeente gedurende de looptijd van de beschikking.

Passende monitoring en evaluatie

Gedurende de looptijd van de beschikking moet er monitoring en evaluatie plaatsvinden om te beoordelen of de geboden ondersteuning of maatregelen effectief zijn en of ze nog steeds aansluiten bij de behoeften van de aanvrager. Dit kan leiden tot aanpassingen of verlengingen van de beschikking indien nodig.

Bijlage 2

Voorbeeldbeschikking

Toelichting

1. **Inleiding:** Legt de basis voor de beschikking en geeft aan dat de cliënt langdurige hulp en ondersteuning ontvangt op basis van de Jeugdwet of Wmo 2015.
2. **Looptijd:** Geeft duidelijk de geldigheidsduur van de beschikking aan.
3. **Geïndiceerde langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning:** Specificeert de soorten en hoeveelheid langdurige hulp en ondersteuning die de cliënt ontvangt.
4. **Tussentijdse Evaluaties:** Stelt vaste evaluatiemomenten in om de voortgang en effectiviteit van de langdurige hulp en ondersteuning te beoordelen.
5. **Criteria voor Evaluatie:** Bepaalt welke aspecten tijdens de evaluatie worden beoordeeld.
6. **Op- en Afschalen van hulp:** Biedt een kader voor het aanpassen van de hulpintensiteit op basis van de evaluatie-uitkomsten.
7. **Procedure bij Wijzigingen:** Beschrijft de stappen die moeten worden genomen bij aanpassingen in de langdurige hulp en ondersteuning.
8. **Rechtsmiddelen:** Informeert de cliënt over het recht op bezwaar tegen de beschikking.
9. **Contactinformatie:** Biedt contactgegevens voor verdere vragen of afspraken.

Inleiding

Deze beschikking is verstrekt op basis van de Wmo 2015/Jeugdwet en is gericht op het bieden van passende langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning aan de cliënt *[Naam]*, met het oog op *[doel van de langdurige hulp en ondersteuning, zoals participatie, herstel of zelfredzaamheid]*. Deze beschikking bevat bepalingen over tussentijdse evaluatie en de mogelijkheid tot het op- en afschalen van de hulp en/of ondersteuning.

Looptijd van de beschikking

Tenzij de wetten of regels veranderen, heeft de beschikking een looptijd van *[specifieke periode, bijv. 60 maanden/vijf jaar]*, van *[startdatum]* tot *[einddatum]*. Binnen deze periode zullen evaluaties plaatsvinden om de voortgang en effectiviteit van de geboden langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning te beoordelen.

Geïndiceerde langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning

De cliënt ontvangt de volgende langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning:

- *[Specifieke langdurige hulp en ondersteuning, bijv. huishoudelijke hulp, persoonlijke begeleiding]*
- *[Aantal uren per week/maand]*
- *[Eventuele specifieke voorwaarden of kenmerken van de langdurige hulp en ondersteuning]*

Tussentijdse evaluaties

Tijdens de looptijd van deze beschikking zullen er regelmatige evaluatiemomenten plaatsvinden om de voortgang te monitoren en indien nodig aanpassingen door te voeren. De evaluaties vinden plaats op de volgende data:

- Eerste evaluatie: *[datum, x maanden na startdatum]*
- Tweede evaluatie: *[datum, x maanden na startdatum]*
- Derde evaluatie: *[datum, x maanden na startdatum]*

Criteria voor evaluatie

Tijdens de evaluaties worden de volgende criteria beoordeeld:

- Voortgang richting de gestelde doelen

- Veranderingen in de situatie of behoeften van de cliënt
- Effectiviteit en tevredenheid met de geboden langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning

Op- en afschalen van langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning

Op basis van de evaluatie-uitkomsten kan de langdurige hulp en ondersteuning worden opgeschaald (meer uren/inzet) of afgeschaald (minder uren/inzet). De criteria en procedure hiervoor zijn:

- *Opschalen*: Als meer ondersteuning nodig is, kan het aantal uren worden verhoogd met maximaal [bijv. 20% van de oorspronkelijk geïndiceerde uren], na goedkeuring door hulpverleners en gemeente.
- *Afschalen*: Als minder ondersteuning nodig is, kan het aantal uren worden verminderd met maximaal [bijv. 20% van de oorspronkelijk geïndiceerde uren], in overleg met cliënt en hulpverleners.

Vroegtijdige beëindiging van langdurige hulp en ondersteuning en ondersteuning

Als langdurige hulp en ondersteuning of ondersteuning niet langer nodig is vóór het einde van de looptijd, kan deze vroegtijdig worden afgebouwd of beëindigd. Criteria voor vroegtijdige beëindiging zijn:

- Doelen zijn bereikt en verdere ondersteuning is niet nodig.
- De gezondheidssituatie is verbeterd.
- De cliënt wenst geen verdere langdurige hulp en ondersteuning.
- Andere factoren zoals verhuizing of opname in een instelling.

Bezwaarprocedure

Bent u het niet eens met de beslissing over uw aanvraag in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Jeugdwet? Dan kunt u binnen 6 weken na de verzenddatum van deze brief bezwaar maken. Dit doet u door een bezwaarschrift in te dienen bij het college van burgemeester en wethouders van [gemeentenaam].

In uw bezwaarschrift schrijft u:

- Uw naam, adres en telefoonnummer.
- De datum van de beslissing waartegen u bezwaar maakt.
- De reden(en) waarom u het niet eens bent met de beslissing.
- Uw handtekening.

Procedure voor aanpassing en beëindiging

- De hulpverlener stelt een rapport op met aanbevelingen voor aanpassing.
- Het rapport wordt besproken met de cliënt en voorgelegd aan de gemeente.
- Na beoordeling wordt de beslissing gemotiveerd, vastgelegd schriftelijk bevestigd aan de cliënt en hulpverlener.
- Bij vroegtijdige beëindiging wordt zorgvuldig overleg gevoerd en het besluit schriftelijk bevestigd.
- De client wordt gewezen op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de beslissing en wat daarvoor nodig is.

Deze voorbeeldbeschikking kan gemeenten helpen bij het creëren van een op maat gemaakte beschikking die inspelt op de veranderende behoeften van de cliënt.

Bijlage 3

Meetinstrumenten en kengetallen

Baseline meting

Voor de implementatie: Voer een nulmeting uit om de situatie te evalueren voordat de werkwijze van kracht wordt. Dit dient als referentiepunt voor toekomstige metingen.

Monitoring en evaluatie

Regelmatige metingen: Voer periodieke metingen uit tijdens de looptijd van de beschikking om voortgang te monitoren. Dit kan jaarlijks, halfjaarlijks, of op andere geschikte intervallen plaatsvinden.

Data verzamelen: Verzamelen van kwantitatieve en kwalitatieve data via enquêtes, interviews, administratieve gegevens, en andere relevante bronnen.

Vergelijking met de baseline

Trendanalyse: Vergelijk de verzamelde data met de baseline om veranderingen en trends te identificeren.

Vergelijking met KPI's: Evalueer of de gemeten resultaten overeenkomen met de vastgestelde KPI's.

Impact evaluatie

Causale analyse: Onderzoek of de waargenomen veranderingen daadwerkelijk toe te schrijven zijn aan de passende looptijd en niet aan andere factoren. Dit kan door middel van controlegroepen, regressieanalyse, of andere statistische methoden.

Feedback en bijsturing

Feedbackmechanismen: Implementeer mechanismen om feedback van belanghebbenden te verzamelen.

Aanpassingen: Maak indien nodig aanpassingen aan de beschikking om de effectiviteit te verhogen.

Rapportage en communicatie

Verslaglegging: Documenteer de bevindingen in rapporten die de voortgang en impact van de beschikking beschrijven.

Communicatie: Informeer relevante belanghebbenden en de bredere gemeenschap over de resultaten.

Praktische methoden en technieken

Surveys en interviews: Voor het verzamelen van subjectieve data van belanghebbenden.

Statistische analyse: Voor het interpreteren van kwantitatieve data.

Casestudies: Voor diepgaande analyse van specifieke situaties of voorbeelden.

Geografische Informatie Systemen (GIS): Voor het visualiseren van data over geografische locaties, indien relevant.

Data analytics tools: Gebruik van software en tools voor het verwerken en analyseren van grote hoeveelheden data.

Berichtenverkeer iStandaarden

CAK-dashboards

Kengetallen en bronnen om te monitoren

Het monitoren van belangrijke kengetallen is essentieel om te evalueren of de beoogde effecten van een passende looptijd van de beschikking worden bereikt. Hieronder staan enkele belangrijke kengetallen voor het monitoren, evenals methoden om aan deze informatie te komen:

Belangrijke Kengetallen

Aantal en Frequentie van Herbeoordelingen

Wat te meten: Het aantal herbeoordelingen dat plaatsvindt gedurende de looptijd van beschikkingen.

Waarom: Dit helpt inzicht te krijgen in de administratieve last en de stabiliteit van beschikkingen.

Hoe te verkrijgen: Gemeentelijke administratieve systemen, rapportages van hulpverleners.

Looptijd van beschikkingen

Wat te meten: De gemiddelde en mediane looptijd van beschikkingen.

Waarom: Om te beoordelen of beschikkingen in relatie tot doel en doelgroep passend en effectief zijn.

Hoe te verkrijgen: Gemeentelijke administratieve systemen.

Kosten van administratie

Wat te meten: De kosten verbonden aan administratieve processen voor zowel gemeente als hulpverleners.

Waarom: Om de kosteneffectiviteit van langere beschikkingsduren te evalueren.

Hoe te verkrijgen: Financiële rapportages van gemeenten en hulpverleners.

Klanttevredenheid

Wat te meten: Tevredenheid van inwoners over de stabiliteit en duidelijkheid van hun beschikkingen.

Waarom: Inzicht in de impact op de ervaringen van burgers.

Hoe te verkrijgen: Enquêtes, interviews en klanttevredenheidsonderzoeken.

Wachttijden en wachtlijsten

Wat te meten: Wachttijden.

Waarom: Inzicht in de impact op beschikkingsduur

Hoe te verkrijgen: Meten doorlooptijd van melding, aanvraag tot beschikking.

Effectiviteit van langdurige hulp en ondersteuning

Wat te meten: Resultaten en effectiviteit van verleende langdurige hulp en ondersteuning gedurende de looptijd van de beschikkingen.

Waarom: Om te beoordelen of de langdurige hulp en ondersteuning passend en effectief is gedurende de gehele looptijd van de beschikkingen.

Hoe te verkrijgen: Rapportages van hulpverleners, gezondheidsuitkomsten van cliënten.

Aantal wijzigingsverzoeken

Wat te meten: Het aantal verzoeken tot wijziging van beschikkingen gedurende hun looptijd.

Waarom: Inzicht in de effectiviteit van beoordeling van de aanvragen.

Hoe te verkrijgen: Gemeentelijke administratieve systemen, meldingen van hulpverleners

Tijdsbesteding per beschikking

Wat te meten: De tijd die ambtenaren en hulpverleners besteden aan de administratieve afhandeling van beschikkingen.

Waarom: Om de efficiëntie van het administratieve proces te meten.

Hoe te verkrijgen: Tijdsregistratiesystemen, interviews met personeel.

Methoden om Informatie te Verkrijgen

Gedetailleerde rapportages over tijdsbesteding op cliëntniveau worden vaak als een extra administratieve last worden ervaren door hulpverleners. Gelukkig zijn er andere, slimmere methodes om de effectiviteit van langdurige hulp en ondersteuning zichtbaar te maken zonder dat dit leidt tot uitgebreide administratieve processen. Deze methodes maken het mogelijk om de effectiviteit van langdurige hulp en ondersteuning zichtbaar te maken zonder dat hulpverleners worden belast met uitgebreide administratie op cliëntniveau:

Outcome-measurement via cliënttevredenheid en welzijnsscores

Wat: Vraag hulpverleners om periodiek geaggregeerde gegevens aan te leveren over de tevredenheid en het welzijn van cliënten, in plaats van gedetailleerde tijdsregistraties. Dit kan bijvoorbeeld door gebruik te maken van standaard vragenlijsten die cliënten of hun vertegenwoordigers invullen.

Hoe: Standaardiseer een eenvoudige vragenlijst over de ervaren kwaliteit van langdurige hulp en ondersteuning en de voortgang richting hun hulp- en ondersteuningsdoelen. Dit kan gekoppeld worden aan regelmatige evaluatiemomenten.

Slimme methoden: Gebruik bestaande methoden zoals PROMs (Patient Reported Outcome Measures) of PREMs (Patient Reported Experience Measures).

Gebruik van technologie en automatisering

Wat: Zet technologie in, zoals apps of digitale platformen, waarin cliënten periodiek kunnen aangeven hoe zij hun gezondheid en langdurige hulp en ondersteuning ervaren.

Hoe: Hulpverleners kunnen deze digitale feedback verzamelen en analyseren om inzicht te krijgen in de effectiviteit van de langdurige hulp en ondersteuning, zonder dat elke minuut van langdurige hulp en ondersteuning gedetailleerd hoeft te worden bijgehouden.

Slimme methoden: Platforms die uitkomsten automatisch aggregeren en visualiseren, waarbij zowel de ervaringen van cliënten als objectieve gegevens (zoals medische resultaten) worden meegenomen.

Focus op doelrealisatie in plaats van tijdsbesteding

Wat: Vraag hulpverleners om te rapporteren over de mate waarin de doelen zijn bereikt, in plaats van tijd te registreren. Dit geeft een beter inzicht in de effectiviteit van de langdurige hulp en ondersteuning zonder te focussen op de minuten.

Hoe: Stel samen met hulpverleners concrete doelen vast die meetbaar zijn. De hulpverleners rapporteren dan alleen over de voortgang op deze doelen.

Slimme methoden: Gebruik doelen op basis van SMART-principes (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden), waarbij de nadruk ligt op resultaten.

Gebruik van steekproefmethoden

Wat: In plaats van alle langdurige hulp en ondersteuning te monitoren, kan met steekproeven gewerkt worden. Zo krijg je voldoende informatie over de effectiviteit van de langdurige hulp en ondersteuning zonder dat elke hulpverlener voortdurend rapportages hoeft in te dienen.

Hoe: Stel een representatieve steekproef van cliënten samen en meet periodiek de effectiviteit van langdurige hulp en ondersteuning binnen die steekproef. Deze resultaten kun je vervolgens extrapoleren naar de bredere populatie.

Slimme methoden: Verwerk steekproefanalyses in een periodiek kwaliteitsmonitoringsproces.

Gemeenschappelijke dashboards voor de uitkomsten

Wat: Zet een gedeeld dashboard op dat door zowel hulpverleners als gemeenten wordt gebruikt. Hierin worden geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens verzameld die de voortgang en effectiviteit van langdurige hulp en ondersteuning monitoren.

Hoe: Hulpverleners vullen periodiek basisgegevens in over uitkomsten, zoals gezondheidsverbeteringen of afname in hulp- en ondersteuningbehoefte, die automatisch worden verwerkt in een overzichtelijk dashboard.

Slimme methoden: Gebruik data-analyse tools en dashboards die de trends zichtbaar

maken zonder dat elke hulpverlener afzonderlijk gedetailleerde rapporten hoeft aan te leveren.

Gemeentelijke administratieve systemen

Wat: Gebruik bestaande IT-systemen om gegevens over beschikkingen, herbeoordelingen en wijzigingen bij te houden.

Hoe: Implementatie van specifieke rapportagefunctionaliteiten en dashboards.

Enquêtes en interviews

Wat: Voer regelmatig enquêtes uit onder inwoners, hulpverleners en gemeentepersoneel om tevredenheid en administratieve lasten te meten.

Hoe: Ontwikkel en verspreid enquêtes via online tools, telefonische enquêtes, of face-to-face interviews.

Financiële rapportages

Wat: Analyseer financiële rapportages om de kosten van administratieve processen te evalueren.

Hoe: Werk samen met financiële afdelingen om relevante kostenposten in kaart te brengen en te analyseren.

Klanttevredenheidsonderzoeken

Wat: Voer klanttevredenheidsonderzoeken uit om de ervaringen van inwoners met beschikkingen te meten.

Hoe: Gebruik gestandaardiseerde vragenlijsten en analyseer de resultaten periodiek.

IT-systemen voor Tijdregistratie

Wat: Gebruik systemen voor tijdregistratie om de tijdsbesteding van personeel aan administratieve taken te meten. *Hoe:* Implementeer tijdregistratieprocedures en analyseer de verzamelde gegevens.

Kwaliteit van het iEB berichtenverkeer

Wat: Check de tijdigheid en juistheid van het iEB berichtenverkeer.

Waarom: Het iEB berichtenverkeer kan een weergave zijn van het administratieve proces tussen gemeenten en aanbieders. Veel correcties en terugtrekkingen kunnen duiden op een 'grillige' dynamiek binnen het beschikkingsproces

Hoe te verkrijgen: Gebruik de terugkoppelingen vanuit het CAK en analyseer deze periodiek (terugkoppelberichten iEB en de (aan) leVERRAPPORTAGES. Kwaliteitsgesprekken met het CAK aanvragen.

Afdrachten Eigenbijdrage CAK Wmo 2015

Wat: Controleer of de afdrachten overeenkomen met de opgelegde EB om te controleren of de inwoners hun EB tijdig betalen

Waarom: Wanneer de afdrachten achterlopen met de opgelegde EB dan kan een reden zijn dat klanten niet in staat zijn om hun facturen te betalen omdat ze te maken hebben met stapelfacturen. Reden kan zijn dat het voorliggende beschikkingsproces niet consistent is en ze te maken hebben met veel veranderingen in hun EB.

Hoe te verkrijgen: Gebruik de financiële rapportages die het CAK op haar Portaal plaatst.

Bijlage 4

Instrumenten

Om met de aanvrager en andere betrokkenen te kunnen beslissen over passende ondersteuning, is het nodig om een gezamenlijk gedragen integraal en samenhangend beeld te hebben over wat er aan de hand is, waardoor dat komt en wat de risico's en beschermende factoren zijn op korte en langere termijn. Een verklarende analyse helpt daarbij. Het is een essentiële stap in het (vakbekwaam) redeneren over de problematiek en het kiezen van passende oplossingen of interventies.

De verklarende analyse

Een verklarende analyse is gebaseerd op een heldere concrete formulering van de problematiek

- Wat zijn de langdurige hulp en ondersteuning, vragen, klachten en moeilijkheden van de aanvrager en andere betrokkenen?
- Wat heeft voor hen prioriteit om mee aan de slag te gaan?
- Wat zijn hun wensen en wat willen ze graag bereiken?
- Hoe uiten de moeilijkheden zich in de verschillende contexten (bijvoorbeeld thuis, werk, of met vrienden)?

Dit kan worden verhelderd met voorbeelden waarin de problemen het meest heftig zijn, maar ook met voorbeelden van situaties waarin de problemen zich juist niet voor doen.

Het is belangrijk dat de langdurige hulp en ondersteuning, klachten en wensen worden geformuleerd in de woorden van de aanvrager en betrokkenen. Op die manier voelen zij zich echt gehoord en gesteund en is de kans groter dat zij zich ook kunnen herkennen in de analyse van de problemen of moeilijkheden.

Een verklarende analyse beschrijft niet alleen, maar verklaart ook.

Een verklarende analyse brengt de oorzakelijke invloeden en omstandigheden in kaart die een rol spelen in het ontstaan en in stand blijven van de problematiek. Dat betreft zowel de contextuele factoren als de persoonskenmerken van aanvrager en betrokkenen.

Aanpalende instrumenten

Naast de verklarende analyse hebben de professionals diverse instrumenten ter beschikking (of kunnen zij organiseren) die kunnen bijdragen aan het tot stand komen en onderhoudend van passend beschikken.

Keukentafelgesprekken

Dit zijn gesprekken met de aanvrager en eventueel diens mantelzorger en/of de onafhankelijke cliëntondersteuner, waarin de persoonlijke situatie en behoeften uitgebreid worden besproken. Het doel is om een goed beeld te krijgen van de leefomstandigheden en de ondersteuning die nodig is.

Individueel Ondersteuningsplan

Dit plan veelal opgesteld door de hulpverleners samen met de aanvrager legt vast welke ondersteuning wordt geboden en hoe deze aansluit bij de persoonlijke situatie van de aanvrager. Het plan kan regelmatig worden geëvalueerd en bijgesteld.

Onafhankelijke Cliëntondersteuning

Deze ondersteuning is beschikbaar voor mensen die hulp nodig hebben bij het aanvragen van Wmo 2015-voorzieningen. Onafhankelijke cliëntondersteuners helpen bij het verwoorden van behoeften en het navigeren door de procedures.

Beoordelingsinstrumenten

Tools zoals de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) of de BelRAI kunnen helpen bij het objectief vaststellen van de mate van zelfredzaamheid en de specifieke ondersteuningsbehoeften van een persoon.

Bijlage 5

Modelbeschikkingen of modelbeleidsregels

Er zijn modelbeschikkingen modelverordeningen beschikbaar die gemeenten kunnen gebruiken als basis voor het ontwikkelen van hun eigen beschikkingen en beleidsregels. De beleidsregels worden door de individuele gemeenten vastgesteld en vullen de wettelijke regels en de Verordening aan.

Onderstaand hebben wij enkele vindplaatsen bij elkaar gezet.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)

- *Website:* De VNG biedt modelverordeningen en andere documentatie aan die gemeenten kunnen gebruiken en aanpassen.
- *Publicaties:* VNG publiceert regelmatig handleidingen en handboeken die ook voorbeelden van beschikkingen en beleidsregels bevatten.

Projectteam Toegang

Het Projectteam Toegang ondersteunt gemeenten proactief bij het optimaliseren van hun toegangsorganisatie voor inwoners in kwetsbare situaties. Het team is bereikbaar via toegang@vng.nl of telefonisch via het klantcontactcentrum van de VNG: 070 - 373 83 93. [Lees meer over het team en contactgegevens](#)

Richtinggevend kader en Verkenningsinstrument Toegang

Het Richtinggevend kader voor toegang, lokale teams en integrale dienstverlening beschrijft 13 kenmerken waar toegang, lokale teams en integrale dienstverlening voor inwoners in kwetsbare en complexe situaties aan moeten voldoen. In ontwikkeling is nog het Verkenningsinstrument Toegang (VIT): een interactieve tool die gemeenten helpt te bepalen waar zij staan ten opzichte van de 13 elementen van het kader.

Movisie

Website: Movisie is een landelijk kennisinstituut voor sociale vraagstukken. Ze o.a. best practices aan voor de implementatie van Wmo 2015-beleid.



**Vereniging van
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 83 93

info@vng.nl

oktober 2024