

Beleidsplan

Inkoop & contractmanagement

Wmo 2015



“Naar een transparante en concrete inkoop”

Oktober 2021

Inhoudsopgave

1.	Aanleiding	3
2.	Ambitie.....	4
3.	Doelen.....	5
	3.1 Doelen extern.....	6
	3.2 Doelen intern	9
	3.3 Doelen 2022-2024.....	13
Bijlage 1	Begrippenlijst.....	17
	1.1 Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015.....	18
	1.2 Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Nijkerk 2022	23
	1.3 Beleidsregels Wet Maatschappelijke Ondersteuning Nijkerk 2022	25
	1.4 Overigen.....	29

1. Aanleiding

De inkoop Wmo is lokaal georganiseerd. In de afgelopen periode is de behoefte ontstaan deze inkoop anders te organiseren. De gemeente heeft een duidelijke ambitie geformuleerd voor de toekomst waar het de inkoop en het contractmanagement betreft. Het transformatieplan “Anders kijken, anders doen - Nuchter denken en sociaal handelen” biedt het kader voor deze transformatie.

Daarnaast zijn de uitgaven in het sociaal domein de afgelopen jaren gestegen en is de begroting van de gemeente Nijkerk steeds meer onder druk komen te staan. Hierdoor bestaat de wens om structureel te besparen in het sociaal domein ten opzichte van 2020. Het bedenken en realiseren van deze bezuinigingsopdracht is neergelegd in de Taskforce Wmo.

Om voornoemde ambitie te realiseren, is de huidige stand van zaken geanalyseerd voor wat betreft de inkoop en het contractmanagement. Er is op methodische wijze gewerkt, door een brede vertegenwoordiging binnen de gemeentelijke organisatie, om te komen tot de vaststelling van gewenste situatie.

Met dit document zet de gemeente Nijkerk de volgende stappen in de transformatie en (door)ontwikkeling van de inkoop maatschappelijke ondersteuning.

2. Ambitie

De ambitie van de gemeente Nijkerk is vanuit het contractbeheer en contractmanagement te gaan sturen op de beleidsdoelen en resultaten. Hierin neemt de gemeente de regie en treedt handhavend op.

De komende vier jaar zetten we in op preventie, afschalen van zorg, investeren we in het voorliggende veld, kijken we kritischer naar verwijzingen naar de tweedelijnszorg en maatschappelijke ondersteuning en hebben we de maatschappelijke ondersteuning 'genormaliseerd'¹. Dit leidt tot kwalitatieve dienstverlening, meer betrokkenheid van de samenleving en financiële houdbaarheid van het Nijkerkse stelsel. Om de gewenste resultaten te behalen ligt de focus op drie beleidsdoelstellingen.

1. Toegang en preventie

De gemeente ziet preventief werken als een belangrijk middel om de toegang tot zwaardere maatschappelijke ondersteuning te voorkomen. Het staat voor het voorkómen van problemen of het voorkómen dat problemen escaleren. Daarom verbinden we preventie aan de toegang en instroom van inwoners in maatschappelijke ondersteuning.

2. Afschalen van zorg

Het doel van de transformatieopgave in het sociaal domein is om maatschappelijke ondersteuning lichter, dichtbij inwoners en adequater te organiseren. Hiervoor zet de gemeente onder andere in op het versterken van de sociale basis en de algemene gebruikelijke voorzieningen, waarmee zij de vraag naar (duurdere) maatwerkvoorzieningen afremt. Om dat te bereiken zet de gemeente in op de eigen kracht van inwoners. Eigen kracht wil zeggen dat niet iedere beperking leidt tot verminder(en)de zelfredzaamheid of een participatieprobleem. Eigen kracht kan ook betekenen zelf betalen. Soms kan de inwoner een ondersteuningsvraag oplossen met het aanschaffen van een algemeen gebruikelijke voorziening.

3. Contracteren, monitoring en financiering

Om maatschappelijke ondersteuning in de toekomst te kunnen blijven borgen en betaalbaar te houden, is een meer zakelijke sturing en het verstevigen van professioneel partnerschap richting aanbieders van maatschappelijke ondersteuning een vereiste.

De gemeente investeert in hernieuwd opdrachtgeverschap. De opbrengsten van punt 1 en 2 verwerkt de gemeente in de contracten. De gemeente zet in op hernieuwd monitoren m.b.v. het invoeren van data gericht werken en stuurt op resultaten, doelmatig- en rechtmatigheid van de ondersteuning.

Bij het opdrachtgeverschap zet de gemeente Nijkerk de volgende vijf stappen:

1. Analyse: inzicht in de vraag en het aanbod
2. Beleidskeuzes: keuzes maken in organisatie, financiën en kwaliteit
3. Tactisch opdrachtgeverschap: bepalen of aanscherpen van het inkoopmodel
4. Operationeel opdrachtgeverschap: uitvoeren van gemaakte afspraken
5. Monitoring: volgen en evalueren van gemaakte afspraken

¹ Onder **normaliseren** wordt verstaan: zo min mogelijk problematiseren en medicaliseren. Niet iedere beperking leidt tot verminderde zelfredzaamheid of een participatieprobleem zoals bedoeld in de Wmo. En niet elke beperking van de zelfredzaamheid of participatie vraagt om overheidsondersteuning.

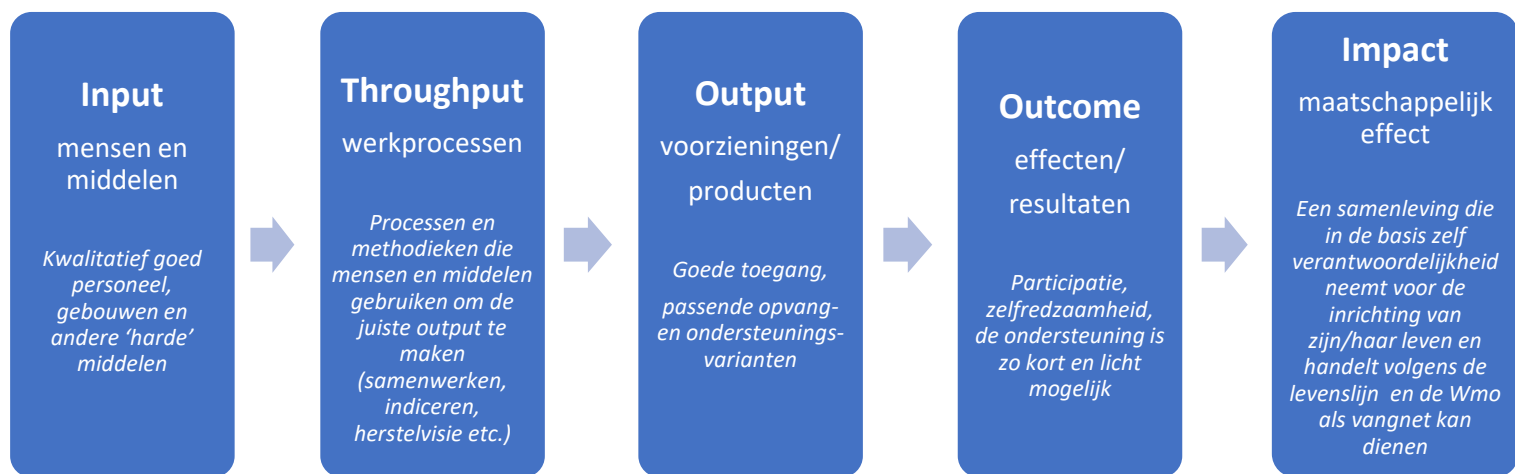
3. Doelen

Wat is een doel?

Een doel is een concrete beschrijving van datgene wat een persoon of organisatie wil bereiken. Doelen zijn concreter dan ambities. Bovendien kunnen doelen in drie varianten voorkomen. Prestatiedoelen zijn gericht op de 'winst' die je behaalt als je het doel bereikt. Preventiedoelen zijn gericht op het voorkomen van 'verlies' als je het doel bereikt. Leerdoelen zijn gericht op het opdoen van kennis of vaardigheden om prestatie- en/of preventiedoelen te stellen en na te streven.

Het formuleren van doelen

Bij het formuleren van de doelen heeft de projectgroep enerzijds gekeken naar het soort doel (prestatiedoel, preventiedoel, leerdoel) en anderzijds naar de positionering van het doel in de zogenaamde effectketen.



Het positioneren van de doelen leidde tot het inzicht dat de gemeente Nijkerk vooral op input, throughput en output doelen heeft geformuleerd. Deze doelen zijn helpend bij het op orde brengen van de basis en het realiseren van een stevig fundament voor een goede en professionele inkoop. Concreet bijvoorbeeld op het gebied van samenwerking (throughput). In andere gevallen bevatten de input, throughput en output vooral eisen en randvoorwaarden. Op input stellen we bijvoorbeeld eisen stellen aan personeel. Op throughput aan de bedrijfsvoering. En op outputniveau aan het te leveren product.

Kijkend naar de toekomst zal de gemeente Nijkerk vooral ook op outcome haar doelen gaan formuleren. Dit document is daarom ook niet in beton gegoten. Het is een dynamisch document dat als basis dient om te sturen op kwaliteit en resultaat.

De doelen die we in dit traject stellen en de resultaten die we willen behalen hebben betrekking op de wettelijke taak, die de gemeente Nijkerk heeft, om te zorgen voor de inkoop van kwalitatieve en betaalbare zorg en ondersteuning aan inwoners van 18 jaar en ouder. De doelen zijn gericht op de professionalisering van de inkoop, het verkrijgen van de regie en grip op het lokale landschap voor maatschappelijke ondersteuning, financiële beheersbaarheid en het voorkomen van zorgfraude.

3.1 Doelen extern

Doelen Extern	Type doel	Risico's	Actie ter voorkoming risico	Prestatie indicator	Meetinstrument
<i>Op 1 januari 2022 heeft de gemeente Nijkerk geactualiseerde contracten inkoop Wmo met een helder omschreven scope dat richting geeft aan de te behalen resultaten.</i>					
Op 1 oktober 2021:					
Zijn de producten gedefinieerd als ook een definitie van de begrippen binnen de Wmo.	Prestatiedoel op output	Een onduidelijke definities leidt tot onduidelijke inzet. Zonder kans op bijstellen of correctie. Kosten lopen uit de pas.	Een duidelijke en scherpe productomschrijving en definities van de begrippen die afgestemd zijn met de aanbieders.	Contract Begrippenlijst en een productenboek	Bronbestand, Power BI en Cognos
Is de Wmo beleidsdoelstelling SMART geformuleerd die de beleidsambitie en visie van de gemeente Nijkerk weergeeft.	Prestatiedoel op output	De visie van de gemeente Nijkerk is beleid overstijgend. Samenhang en synergie aanbrengen in de uitvoering van deze beleidsambitie kost tijd en dit is dan ook niet voor 1-1-2022 gerealiseerd. Daardoor mogelijke bijsturing en aanpassing nodig van de Wmo beleidsdoelstelling.	Gezamenlijk dezelfde taal gaan spreken. Dit begint bij het formuleren van de definities die beleid overstijgend zijn.	Zie dit document	Contract
Op 1 november 2021:					
Zijn de randvoorwaarden en kernbedingen ² samen met de aanbieders vastgesteld en opgenomen in het contract.	Prestatiedoel op input	De opdracht is niet uitvoerbaar. Met aanbieders is geen overeenstemming gevonden.	Aanbieders betrekken in het proces, medeverantwoordelijk maken voor de formulering van de kernbedingen en randvoorwaarden. Concrete opdracht formuleren en een helder en concreet contract opstellen.	Contract	Contractmanagement

² Het kernbeding vormt de essentie van de afspraak. Het kernbeding bestaat uit de afspraak over prijs, prestatie en het kwaliteitsniveau.

Doelen Extern	Type doel	Risico's	Actie ter voorkoming risico	Prestatie indicator	Meetinstrument
Zijn de essentiële onderdelen van de afspraken m.b.t. het kernbeding en niet kernbeding ³ (als verantwoording en vaste evaluatiemomenten) vastgesteld tussen de aanbieders en de gemeente.	Prestatiedoel op input	Relatie contract. Contractbeheer en contractmanagement is niet ingericht. Dan is de basis niet op orde.	Werven van een contractmanager + borging van de functie op de langere termijn. Keten intern op orde (bedrijfsvoering) brengen tot aan sociaal team Wmo toe.	Contract	Aantal contracten/aanbieders met diverse of eenzijdig aanbod.
Op 1 december 2021:					
Zijn de kwaliteitskaders (kwaliteitseisen, uitsluitingscriteria en de geschiktheidseisen) beschreven en geactualiseerd, opgenomen in de verordening en vastgesteld door de raad in november.	Prestatiedoel op input	Raad stelt de eisen niet vast.	De raad in beeldvormend overleg informeren en meenemen in het proces (draagvlak creëren)	Bestuurlijk vastgesteld kwaliteitskader	Wmo tevredenheids-onderzoek (begin, halverwege en eind van een boekjaar). Contractmanagement
Zijn de resultaten beschreven die de gemeente stelt aan aanbieders, zowel qua organisatie als qua dienstverlening, om de vastgestelde beleidsdoelen en resultaten te behalen.	Prestatiedoel op output en outcome	Aanbieders die de dienstverlening niet conform contract uitvoeren. Gemeente moet uitvoering volgen en waar nodig corrigeren. Hiervoor is een contractmanager nodig en deze functie moet nog geworven worden.	Belangrijkste actie is het inzetten van een contractmanager, die ondersteuning krijgt van de contractbeheerder. Zij kunnen samen een gedegen monitor uitvoeren (periodieke controle) + afstemmen met consultants Wmo en de aanbieders zelf. Zij voeren de voortgangscontroles uit.	Zie contract (DVO)	Bronbestand, Power BI en Cognos PDCA-cyclus

³ Niet kernbedingen gaan over bekostiging, doelgroepen, toegang, verantwoordelijkheid etc.

Doelen Extern	Type doel	Risico's	Actie ter voorkoming risico	Prestatie indicator	Meetinstrument
Zijn de sturingsindicatoren, m.b.t. inkoop WMO, vastgesteld en de wijze waarop de monitoring plaatsvindt.	Prestatiedoel op throughput	Niet publiceren van de resultaten, betekent dat de cliënt op basis van de ervaring kiest (oordeel is dan van de gemeente en is geen open house). Belangrijk dat inwoners zelf een keuze kunnen maken op basis van kwaliteitsindicator	Besluiten op welke manier de resultaten publiceren aan inwoners Nijkerk? Helder contract/ DVO + dashboard Wmo. Sturingsindicatoren laten vaststellen (obv van welk management gaan we sturen) Contractmanager bezetting regelen	Contract Power BI en Cognos (KPI's zijn vastgesteld).	Bronbestand, Power BI en Cognos
Op 1 januari 2022:					
Is inzichtelijk gemaakt met welke aanbieder een contract is afgesloten en welke producten/diensten deze aanbieder levert.	Prestatiedoel op input	Onduidelijkheid op uitvoering. Facturatie (declaratie juiste product). Contractbeheer en contractmanagement onvoldoende op orde.	Duidelijk contract. Contractmanager werven. Duidelijk en scherp contractbeheer met zicht op uitvoering + optie tot handhaving.	Productenboek Contractafspraken Handhavingsprotocol	Bronbestand, Power BI en Cognos
Is er consistentie en congruentie tussen de verordening en de contracten gerealiseerd.	Prestatiedoel op input en output.	Te late vaststelling door de gemeenteraad van de verordening. Lijn qua uitvoering + beheer + handhaving niet op orde.	Verordening dient uiterlijk voor 1 december vastgesteld te zijn. Werven en aanstellen van een contractmanager. Monitoring/BV/ Kwaliteit en consultants Wmo moet op orde.	Formatie op orde in de lijn en een werkende monitor.	Bronbestand, Power BI en Cognos

3.2 Doelen intern

Doelen Intern	Type doel	Risico's	Actie ter voorkoming risico	Prestatie indicator	Meetinstrument
<i>Op 1 januari 2022 heeft de gemeente Nijkerk een stevig fundament gebouwd waarmee uitvoering gegeven kan worden aan een goed functionerende inkoop waardoor de gemeente stuur op de beleidsdoelen, resultaten en handhavend kan optreden.</i>					
<u>Op 1 december 2021:</u>					
Zijn de taken, benodigde kennis, rollen en verantwoordelijkheden van de contractmanager-en beheerder beschreven.	Prestatiedoel op input	Dat de functie van contractmanager en contractbeheer niet volledig is ingevuld en geborgen binnen de organisatie. Niet iedereen weet wat zijn rol is in het proces. Dat overige teams geen ruimte hebben qua formatie voor de taken die voortvloeien uit een beter en strakker georganiseerde inkoop Wmo.	Het management dient een besluit te nemen over de toekomstige borging van de functies contractbeheer en contractmanagement. Inzetten op de uitvoering van de inkoop Wmo vanuit de verschillende disciplines.	Overzicht beschrijving taken en verantwoordelijkheden van de contractbeheerder en contractmanager. Afspraken zijn gemaakt over de borging.	Kwartaalrapportages
Is beschreven waaraan het systeem rondom contractbeheer moet voldoen.	Prestatiedoel op input	Inkopen van het systeem is nog niet mogelijk. Idealiter is het gebruik van een dergelijk systeem organisatie breed geïmplementeerd. Het systeem past niet binnen de ICT mogelijkheden van de organisatie. Er is vanuit ICT onvoldoende inzet beschikbaar om hieraan uitvoering te geven.	Extra ondersteuning inzetten die gaat helpen bij de beschrijving van de eisen. Inzet beschikbaar stellen vanuit ICT om het systeem te integreren. Het gebruik van het beheersysteem als pilot uit te voeren, om vervolgens deze te gebruiken voor de verdere uitrol binnen de gemeentelijke organisatie.	PVE van het contactstelsel Opzet en kader voor de verdere uitrol binnen de gemeentelijke organisatie.	Het hebben van een systeem wat voldoet aan het PVE.

Doelen Intern	Type doel	Risico's	Actie ter voorkoming risico	Prestatie indicator	Meetinstrument
Is de communicatie en afstemming met de zorgaanbieders vormgegeven.	Prestatiedoel op input en throughput	Dat aanbieders niet weten waar ze aan toe zijn bij de gemeente Nijkerk. Geen communicatielijn waardoor er geen mogelijkheid is voor contact. Dat de vragen niet bij de juiste personen terecht komen.	Dat iedereen die zich hiermee bezig houdt weet hoe de communicatielijnen lopen. De overlegstructuur duidelijk is en er een aanspreekpunt is. Dat informatie terug te vinden is op de gemeentelijke website.	Communicatielijn, overlegstructuur	Communicatiematrix
Op 1 januari 2022:					
Zijn de werkprocessen rondom contractmanagement- en beheer beschreven, vastgelegd en gedeeld met de aanbieders. M.b.t de toegang van aanbieders (incl. administratie vastlegging in de sub administraties), het communicatieproces van afhandeling vragen/klachten van aanbieders over inkoop of de iWmo-declaraties, het proces van verantwoording door aanbieders.	Prestatiedoel op input en throughput	Dat niet iedereen weet wat zijn rol is in het proces, dat overige teams geen ruimte hebben qua formatie voor de taken. Dat er onvoldoende kennis is. De werkprocessen zijn niet geborgen in de gemeentelijke organisatie.	Inzet extra ondersteuning voor het inrichten van het contractbeheer- en management.	Werkprocessen met werkbeschrijving. Procesplaten.	Procesplaten

Doelen Intern	Type doel	Risico's	Actie ter voorkoming risico	Prestatie indicator	Meetinstrument
Is een procesverantwoordelijke functionaris aangewezen die toeziet op het actueel blijven van het vastgestelde processen	Prestatiedoel op input	Dat je de doelstellingen van het project niet haalt. Dat je mensen niet kunt aanspreken op hun verantwoordelijkheid	Functieprofiel van de contractmanager en beheerder moet zijn beschreven en inzet vanuit de overige teams moet beschikbaar zijn. De rol eventueel onderbrengen bij de teamleiders.	Er is een procesverantwoordelijke aangewezen en er zijn afspraken gemaakt hoe deze geborgd moet zijn.	Procesplaat
Is voorkomen dat er geen toezicht is op het actueel blijven van het vastgestelde proces.	Preventiedoel op input	Dat je de doelstellingen van het project niet haalt. Dat je mensen niet kunt aanspreken op hun verantwoordelijkheid	Functieprofiel van de contractmanager en beheerder moet zijn beschreven en geborgen binnen de organisatie en formatie in de overige teams beschikbaar stellen.	Besluit toewijzing proces-verantwoordelijke. Beschrijving van de functies contractbeheer en contractmanager.	Procesplaten
Is de informatie over inkoop, declaratieverkeer en de gemeentelijke contactpersonen op de gemeentelijke website t.b.v. aanbidders en inwoners inzichtelijk gemaakt en gepubliceerd.	Prestatiedoel op output	Aanbidders en inwoners alsnog niet de benodigde informatie kunnen terugvinden waardoor het effect van de communicatiematrix er niet is. Er daardoor de transparantie en keuzevrijheid van de cliënt in het geding is. Daarmee in strijd is met de open house.	Informatie en de communicatiematrix plaatsen op de gemeentelijke website op een logische (snel) vindbare plek.	Op de website van de gemeente is informatie te vinden m.b.t. de ingekochte zorg en de communicatiematrix, die voor inwoners en aanbidders snel en op een logische plek te vinden is.	Cliënttevredenheid-onderzoek Wmo Evaluatie met aanbidders

Doelen Intern	Type doel	Risico's	Actie ter voorkoming risico	Prestatie indicator	Meetinstrument
Is voorkomen dat de informatie over inkoop, declaratieverkeer en de gemeentelijke contactpersonen niet vindbaar is.	Preventiedoel op output	Aanbieders alsnog niet de benodigde informatie kunnen terugvinden waardoor het effect van de communicatiematrix er niet is. Daarbij het risico op het verkeerd gebruiken van de productcodes. Een onjuiste registratie zorgt voor ruis in de monitoring, waardoor er onvoldoende zicht is p de ontwikkelingen en het uitvoeren van een prognose niet accuraat kan plaatsvinden.	Informatie en de communicatiematrix plaatsen op de gemeentelijke website op een logische (snel) vindbare plek. Vastlegging van de productcodes in de contracten.	Op de website van de gemeente is informatie te vinden m.b.t. de ingekochte zorg en de communicatiematrix, die voor aanbieders snel en op een logische plek te vinden is. Contract met aanbieders.	Evaluatie met aanbieders
Zijn met de gecontracteerde aanbieders vaste evaluatiemomenten gepland voor 2022.	Prestatiedoel op throughput	Geen contactmoment om vast te stellen of af te stemmen met de aanbieder, monitoring en handhaving is onvoldoende uit te voeren. Geen grip.	Protocol opstellen voor de evaluatiemomenten als onderdeel van de taak opnemen in de werkbeschrijving en het werkproces van de contractbeheerder en de contractmanager.	Werkbeschrijving en werkproces contractbeheer en contractmanager	Overlegstructuur

3.3 Doelen 2022-2024

Beleidsdoelen	Type doel	Risico's	Actie ter voorkoming risico	Prestatie indicator	Meetinstrument
Op 1 januari 2024 heeft de gemeente Nijkerk: Een verbeterde kwaliteit en resultaten van de ingekochte zorg gerealiseerd; het contractbeheer en contractmanagement stuurt op basis van monitoring op de kwaliteitseisen en de resultaten en kan handhavend optreden. Inzicht op de zorgbehoefte daarvoor een dekkend zorglandschap georganiseerd; er is synergie tussen de Niet Algemeen Toegankelijke (NAT) voorzieningen, Algemeen Toegankelijke (AT) voorzieningen en hulpmiddelen gericht op het kunnen af- en opschalen van de zorg indien nodig, zodat altijd passende zorg tijdelijk en zo licht mogelijk doelmatig is ingezet. Een financieel houdbare uitvoering van de Wmo; de beheersbaarheid van de uitgaven is vergroot. Het leveren van een accurate prognose van de uitgaven is mogelijk door het data gericht werken. Er vindt een gedegen handhaving plaats van de uitvoering van de contracten en sturing op het voorkomen van zorgfraude.					
Op 1 augustus 2022					
Is een handhavingsprotocol en werkproces tot handhaven op- en vastgesteld dat bijdraagt aan de verbeterde kwaliteit en resultaten van de ingekochte zorg, waarbij extra aandacht is voor het voorkomen van zorgfraude.	Prestatiedoel op throughput en output	Om een goede handhaving uit te voeren zijn verschillende disciplines betrokken binnen de organisatie. Van uitvoering tot kwaliteit tot beleid tot inkoop. Als er onvoldoende draagvlak is, is het niet mogelijk een gedegen protocol op te zetten met bijbehorend werkproces. Zonder handhavingsprotocol is handhaven niet mogelijk en zal er geen grip ontstaan op de Wmo.	Handhaving een vaste taak van het contract leveranciersmanagement maken, om het protocol op te stellen en hiervoor een werkproces in te richten.	Handhavingsprotocol Beschrijving van het werkproces van handhaven	Controle op contract, kwaliteitskader en inzet Toezichthouder Wmo Bronbestand, Power BI en Cognos

Beleidsdoelen	Type doel	Risico's	Actie ter voorkoming risico	Prestatie indicator	Meetinstrument
Op 1 januari 2023:					
Is onderzocht wat de ondersteuningsbehoefte van de inwoner is o.b.v. de beleidsdoelstellingen, de taak-en regelgeving.	Leerdoel op output en outcome	Onduidelijk beschreven beleid creëert ruimte voor interpretatie voor nieuwe hulpvragen die niet vanzelfsprekend vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. De ondersteuningsbehoefte is onderhevig aan de maatschappelijke ontwikkelingen die vraag van de inwoner telkens kan beïnvloeden.	De netto behoefte in kaart brengen en beschrijven. Dit geeft de mogelijkheid om tot de wettelijke taak beperken. Onderzoek onderdeel maken van de vaste gemeentelijke taken om de ondersteuningsbehoefte jaarlijks te onderzoeken.	Onderzoeks-rapportage ondersteunings-behoefte	Instrument om de zorgbehoefte jaarlijks in kaart te brengen. Kwartaalrapportages
Op 1 september 2023:					
Is inzicht in het aantal noodzakelijke aanbieders om het zorglandschap dekkend te maken, waarbij rekening is gehouden met het bieden van voldoende keuze voor de inwoner en tegelijkertijd de beheersbaarheid voor het contractmanagement en contractbeheer.	Prestatiedoel op output	Inzicht in de ondersteuningsbehoefte ontbreekt waardoor niet duidelijk is op welke wijze het zorglandschap dekkend gemaakt kan worden. De wet vraagt dat gemeente maatwerk levert. Dat kan betekenen dat voor een specifieke zorgbehoefte niet de juiste ondersteuning is ingekocht.	Onderzoek onderdeel maken van de vaste gemeentelijke taken om de ondersteuningsbehoefte jaarlijks te onderzoeken.. Volgen Wmo-cliënttevredenheid (CEO) waarbij kritisch is gekeken naar de vraagstelling.	Rapportage Wmo-cliënttevredenheid. PDCA bij consultants, kwaliteit, beleid en inkoop	Wmo tevredenheids-onderzoek (begin, halverwege en eind). Aantal light contracten en formele PGB's.

Beleidsdoelen	Type doel	Risico's	Actie ter voorkoming risico	Prestatie indicator	Meetinstrument
Zijn samenwerkingsafspraken gemaakt m.b.t. het aanbod aan voorzieningen van Algemene Toegankelijke en Niet Algemeen Toegankelijke voorzieningen. waardoor afschalen naar voorliggende voorzieningen gerealiseerd kan worden.	Prestatiedoel op outcome	Vanuit verschillende disciplines en domeinen werken we aan hetzelfde. Alles is in beweging, er ontstaan allerlei plannen langs elkaar, plannen zijn onterecht met elkaar verbonden.	De concernmanager en de projectleider taskforce sociaal domein dienen de regie hierop te nemen.	Synergie ontstaan en samenwerkingsafspraken zijn gemaakt tussen Niet Algemeen Toegankelijke en Algemeen Toegankelijke voorzieningen	Controle op contract, kwaliteitskader en inzet Toezichthouder Wmo Bronbestand, Power BI en Cognos
Op 1 januari 2024:					
Is een keuze gemaakt welk inkoopmodel het meest passend is voor de gemeente Nijkerk.	Prestatiedoel op input	Afweging en keuzes ten aanzien van de diverse inkoopmodellen. Staat onder druk van de tijd en het huidige stelsel. Voor- en nadelen van een nieuw systeem zijn onvoldoende bekeken/afgewogen.	Wanneer de basis op orden is opnieuw vast te stellen welk inkoopmodel passend is . Dit op te nemen in de contracten én raadsvoorstel. Onderzoek uitvoeren naar de huidige ondersteuning die de gemeente biedt ten opzichte van de wettelijke taak.	Contracten Bestuurlijk advies	Contract Bronbestand, Power BI en Cognos
Is alleen met aanbieders een contract afgesloten die een product leveren aan de ondersteuningsbehoefte van de inwoners van Nijkerk. En die past binnen het minimum wettelijk kader Wmo.	Prestatiedoel input	Maatwerk levert soms een ondersteuningsbehoefte die niet vanuit de inkoop ingezet kan worden. Light contracten uitsluiten is niet wenselijk.	Proces beschrijven hoe zeer specifiek op het individu afgestemde zorg ingezet kan worden.	Procesbeschrijving.	Bronbestand, Power BI en Cognos

4. Planning

Wanneer	Wat	Wie
Oktober 2021	Presenteren beleidsplan NAT-Begeleiding + Dagbesteding en NAT-Hulp bij Huishouden	Projectleider
	Nulmeting data maatwerkvoorziening “begeleiding”	Projectleider i.s.m. data-analist, contractbeheerder Wmo, kwaliteit en uitvoering
Oktober-november 2021	Formuleren randvoorwaarden en kernbedingen	Projectgroep 1 Intern Projectgroep 2 Extern (inclusief afvaardiging aanbieders)
November	Inrichting contractbeheer en contractmanagement en handhavingprotocol	Projectleider i.s.m. contractbeheer Wmo (en Jocelyne Tophoff en Naima El Ouahhabi)
November-december 2021	Opstellen vernieuwede inkoopcontracten	Projectleider i.s.m. juridische zaken (en Tim Robbe) en i.s.m. contractbeheer Wmo
December 2021	Terugkoppeling projectgroep Wmo Inkoop en bestuur	Projectleider
December 2021 – januari 2022	Beheersysteem implementeren	Projectleider i.s.m. contractbeheer Wmo
Januari 2022	Project afronding en implementatie hernieuwde contracten, contractbeheer en contractmanagement	Projectleider i.s.m. contractbeheer Wmo en contractmanager Wmo
Januari 2022-januari 2024	Sturen op kwaliteit en resultaat m.b.v. data, handhaving en realisatie doelen	Contractbeheerder Wmo en contractmanager Wmo
	Data gericht werken uitbreiden met overige maatwerkvoorzieningen Wmo	Projectleider i.s.m. data-analist, contractbeheerder Wmo, kwaliteit en uitvoering

Bijlage 1 Begrippenlijst

Begrippenlijst

1.1 WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING WMO 20015

BEGRIP	DEFINITIE	TOELICHTING
Aanbieder	Natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren	
Algemene voorziening	Aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning	
Begeleiding	Activiteiten gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie van de cliënt opdat hij zo lang mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan blijven.	
Beschermd wonen	Wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen, bestemd voor personen met psychische of psychosociale problemen, die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving	
Beroepskracht	Natuurlijke persoon die in persoon beroepsmatig werkzaam is voor een aanbieder	
Bijzondere categorieën van persoonsgegevens	Bijzondere categorieën van persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming	paragraaf 3.1 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming
Burgerservice-nummer	Burgerservicenummer als bedoeld in artikel 1, onderdeel b, van de Wet algemene bepalingen burgerservicenummer	artikel 1, onderdeel b, van de Wet algemene bepalingen burgerservicenummer
CAK	Het CAK, genoemd in artikel 6.1.1, eerste lid, van de Wet langdurige zorg	artikel 6.1.1, eerste lid, van de Wet langdurige zorg
Calamiteit	Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid	

BEGRIIP	DEFINITIE	TOELICHTING
CIZ	Het CIZ, genoemd in artikel 7.1.1, eerste lid, van de Wet langdurige zorg	artikel 7.1.1, eerste lid, van de Wet langdurige zorg
Clïënt	Persoon die gebruik maakt van een algemene voorziening of aan wie een maatwerkvoorziening of persoonsgebonden budget is verstrekt of door of namens wie een melding is gedaan als bedoeld in artikel 2.3.2, eerste lid	artikel 2.3.2, eerste lid
Clïëntondersteuning	Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen	
College	College van burgemeester en wethouders	
Dossier	Geheel van schriftelijk of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot een melding van huiselijk geweld of kindermishandeling of een vermoeden daarvan	
Gebruikelijke hulp	Hulp die naar algemeen aanvaarde opvattingen in redelijkheid mag worden verwacht van de echtgenoot, ouders, inwonende kinderen of andere huisgenoten	
Gegevens over gezondheid	Gegevens over gezondheid als bedoeld in artikel 4, onderdeel 15 van de Algemene verordening gegevensbescherming	
Geweld bij de verstrekking van een voorziening	Seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft	
Huiselijk geweld	Lichamelijk, geestelijk of seksueel geweld of bedreiging daarmee door iemand uit de huiselijke kring	
Huiselijke kring	Een familielid, een huisgenoot, de echtgenoot of voormalig echtgenoot of een mantelzorger	
Hulpmiddel	Roerende zaak die bedoeld is om beperkingen in de zelfredzaamheid of de participatie te verminderen of weg te nemen	

BEGRIP	DEFINITIE	TOELICHTING
Kindermishandeling	Elke vorm van voor een minderjarige bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard, die de ouders of andere personen ten opzichte van wie de minderjarige in een relatie van afhankelijkheid of van onvrijheid staat, actief of passief opdringen, waardoor ernstige schade wordt berokkend of dreigt te worden berokkend aan de minderjarige in de vorm van fysiek of psychisch letsel	
Maatschappelijke ondersteuning	1. bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld; 2. Ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving; 3. bieden van beschermd wonen en opvang	
Maatwerk voorziening	Op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen: 1. ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen, 2. ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen, ten behoeve van beschermd wonen en opvang	
Mantelzorg	Hulp ten behoeve van zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen, opvang, jeugdhulp, het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en zorg en overige diensten als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, die rechtstreeks voortvloeit uit een tussen personen bestaande sociale relatie en die niet wordt verleend in het kader van een hulpverlenend beroep	<u>Zorgverzekeringswet</u>

BEGRIP	DEFINITIE	TOELICHTING
Opvang	Onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie hebben verlaten, al dan niet in verband met risico's voor hun veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving	
Participatie	Deelnemen aan het maatschappelijke verkeer	
Persoonsgebonden budget	Bedrag waaruit namens het college betalingen worden gedaan voor diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot een maatwerkvoorziening behoren, en die een cliënt van derden heeft betrokken	
Persoonsgegevens, gegevens over gezondheid, verwerking van persoonsgegevens, bestand, verwerkingsverantwoordelijke en verwerker	Hetgeen daaronder wordt verstaan in artikel 4 van de Algemene verordening gegevensbescherming	
Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard	Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard als bedoeld in paragraaf 3.2 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming	paragraaf 3.2 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming
Richtlijn 2004/38/EG	Richtlijn nr. 2004/38/EG van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2004 betreffende het recht van vrij verkeer en verblijf op het grondgebied van de lidstaten voor de burgers van de Unie en hun familieleden, tot wijziging van Verordening (EEG) 1612/68 en tot intrekking van Richtlijnen 64/221/EEG, 68/360/EEG, 72/194/EEG, 73/148/EEG, 75/34/EEG, 75/35/EEG, 90/364/EEG, 90/365/EEG en 93/96/EEG (PbEU L 158)	Richtlijn nr. 2004/38/EG Verordening (EEG) 1612/68 Richtlijnen 64/221/EEG 68/360/EEG 72/194/EEG 73/148/EEG 75/34/EEG 75/35/EEG 90/364/EEG 90/365/EEG 93/96/EEG

BEGRIIP	DEFINITIE	TOELICHTING
Sociaal netwerk	Personen uit de huiselijke kring of andere personen met wie de cliënt een sociale relatie onderhoudt	
Toeziethoudende ambtenaar	Persoon als bedoeld in de artikelen 4.3.1, 6.1 en 6.2	artikelen 4.3.1 6.1 6.2
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen als bedoeld in hoofdstuk 5 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen	hoofdstuk 5 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
Veilig Thuis	Veilig Thuis-organisatie als bedoeld in artikel 4.1.1	artikel 4.1.1
Vertegenwoordiger	Persoon of rechtspersoon die een cliënt vertegenwoordigt die niet in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake	
Vertrouwenspersoon	1. persoon die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger personen die bij een melding aan een Veilig Thuis-organisatie betrokken zijn op hun verzoek ondersteunt bij de uitoefening van hun rechten jegens Veilig Thuis; 2. die onafhankelijk is van de Veilig Thuis-organisatie waarmee de persoon die bij een melding betrokken is, te maken heeft, en 3. voor wie een verklaring omtrent het gedrag als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens is afgegeven.	artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens
Voorziening	Algemene voorziening of maatwerkvoorziening	
Woningaanpassing	Bouwkundige of woontechnische ingreep in of aan een woonruimte	
Zelfredzaamheid	In staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden	

1.2 VERORDENING MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING NIJKERK 2022

BEGRIIP	DEFINITIE	TOELICHTING
Algemeen gebruikelijke voorziening	Een algemeen gebruikelijke voorziening is: • niet specifiek bedoeld is voor personen met een beperking; • daadwerkelijk beschikbaar is; • een passende bijdrage levert aan het realiseren van een situatie waarin de inwoner in staat is tot zelfredzaamheid of participatie en; • financieel gedragen kan worden met een inkomen op minimumniveau. Indien nodig wordt een globaal onderzoek gedaan of iemand tot de beoogde doelgroep van de voorziening behoort.	
Algemene voorziening	Algemene voorziening zoals bedoeld in artikel 1.1.1 eerste lid van de wet.	artikel 1.1.1 eerste lid van de wet
Andere voorziening	Voorziening anders dan in het kader van de wet. Dit is een voorziening die een inwoner kan ontvangen op grond van een andere wet dan de Wmo 2015, bijvoorbeeld Zorgverzekeringswet (ZVW) of de Wet Langdurige Zorg (WLZ).	
Bijdrage	Een bijdrage als bedoeld in de artikelen 2.1.4 en 2.1.4a van de wet. Dit is een bijdrage in de kosten voor een maatwerkvoorziening, dan wel een persoonsgebonden budget zolang men van de voorziening gebruik maakt of gedurende de periode waarvoor het persoonsgebonden budget wordt verleend. De hoogte van de bijdrage voor het gebruik van een of meerdere van die aangewezen voorzieningen tezamen bedraagt € 19,- per maand.	artikelen 2.1.4 en 2.1.4a van de wet
Cliënt	Cliënt zoals bedoeld in artikel 1.1.1 eerste lid van de wet.	artikel 1.1.1 eerste lid van de wet In de verordening gebruiken we het begrip “inwoner” i.v.m. de leesbaarheid (B1-niveau)

BEGRIIP	DEFINITIE	TOELICHTING
College	Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nijkerk.	
De gemeente	Het college zoals bedoeld onder definitie “college”.	In de verordening gebruiken we het begrip “ <i>de gemeente</i> ” i.v.m. de leesbaarheid (B1-niveau)
Hoofdverblijf	Betreft de centrale levensplaats waar zich het middelpunt van de persoonlijke en economische belangen bevindt. Het hoofdverblijf betreft de feitelijke woon- en verblijfplaats en/of het adres waar de inwoner in de basisregistratie personen staat ingeschreven dan wel zich gaat inschrijven.	Specifiek geldig voor Wmo
Hulpvraag	Behoeft aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2 lid 1 van de wet.	artikel 2.3.2 lid 1 van de wet
Ingezetene	Inwoner die hoofdverblijf heeft in de gemeente Nijkerk.	
Inwoner	De cliënt zoals bedoeld in artikel 1.1.1 eerste lid van de wet.	artikel 1.1.1 eerste lid van de wet
Mantelzorg	Mantelzorg zoals bedoeld in artikel 1.1.1 eerste lid van de wet.	artikel 1.1.1 eerste lid van de wet
Persoonlijk plan	Een plan waarin de inwoner de omstandigheden, bedoeld in artikel 2.3.2 lid 4 onderdelen a tot en met g van de wet, beschrijft en aangeeft welke maatschappelijke ondersteuning naar zijn mening het meest is aangewezen Het persoonlijk plan beschrijft de behoeften, de mogelijkheden, persoonskenmerken en de voorkeuren van de cliënt. Het plan is gericht op het verbeteren van zelfredzaamheid, participatie en/of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang.	artikel 2.3.2 lid 4 onderdelen a tot en met g van de wet
Pgb	Persoonsgebonden budget zoals bedoeld in artikel 1.1.1 eerste lid van de wet.	artikel 1.1.1 eerste lid van de wet
Uitvoeringsbesluit	Uitvoeringsbesluit Wmo 2015.	

BEGRIP	DEFINITIE	TOELICHTING
Verslag	Het verslag is bedoeld om een totaalbeeld te krijgen van de inwoner (behoeften, persoonskenmerken en voorkeuren), om de problematiek in kaart te krijgen en de besluitvorming te onderbouwen. Dit verslag wordt ook wel het ondersteuningsplan genoemd. Hierin staat ook een voorstel van de gemeente om de inwoner te helpen.	
Wet	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.	
Zorgarrangement	De indicatie beschermd wonen wordt gesteld in de vorm van een arrangement. De gemeente werkt nader uit wat onder zorgarrangementen wordt verstaan in de beleidsregels.	

1.3 BELEIDSREGELS WMO NIJKERK 2022

BEGRIP	DEFINITIE	TOELICHTING
Aanvraag	Na het onderzoek kan de inwoner een aanvraag voor een maatwerkvoorziening doen bij de gemeente. Dit kan de inwoner op twee manieren doen: 1. Een handtekening zetten op het ondersteuningsplan en deze opsturen aan de gemeente; 2. Het aanvraagformulier invullen, dit kan digitaal op de website of op papier. Als er nog geen onderzoek is gedaan door de gemeente kan de inwoner nog geen aanvraag doen.	
Begeleiding licht	Lichte individuele begeleiding is gericht op het stimuleren en behouden van de huidige situatie van zelfredzaamheid en participatie en op het voorkomen van achteruitgang daarin. De beperking/problematiek van inwoner is niet dermate complex dat een hoge graad van deskundigheid nodig is voor de omgang met de inwoner. Ook is er geen sprake van intensief toezicht op het functioneren van de inwoner, bijvoorbeeld om gedrag te kunnen bijsturen of bijvoorbeeld om complicatie bij een ziekte te voorkomen. De ondersteuner kan doelgericht werken aan het behalen van een resultaat conform ondersteuningsplan.	

BEGRIP	DEFINITIE	TOELICHTING
Begeleiding regulier	Als bij lichte ondersteuning, plus dat bij middelzware individuele ondersteuning sprake is van meer complexe ziektebeelden, meer complexe activiteiten en meer ontwikkelmogelijkheden richting door- en uitstroom naar reguliere maatschappelijke voorzieningen t.b.v. participatie en zelfstandigheid met minder of zonder ondersteuning. Van de ondersteuner wordt methodisch handelen verwacht;.	
Begeleiding specialistisch	Als bij lichte en middelzware ondersteuning, maar begeleiding specialistisch wordt alleen ingezet als zware ondersteuning nodig is in de meest complexe situaties. Te denken valt hierbij aan ernstige gedragsstoornissen, risicovolle instabiele ziektebeelden en multi-probleemsituaties. Er is veelal sprake van langdurig tekortschietende zelfregie over het dagelijks leven, waarbij mogelijk de veiligheid van de inwoner en zijn omgeving in het geding is.	
Bemoeizorg	Bemoeizorg richt zich vooral tot de zorgwekkende zorgmijders, mensen in complexe situaties die zelf niet hun hulpvraag kunnen of willen stellen. Het gaat om ongevraagde, assertieve en outreachende hulpverlening, met als doel om toe te leiden naar reguliere zorg (behandeling en/of begeleiding). Zorgmijders hebben problemen op meerdere leefgebieden en ze zijn niet in staat deze zelf op te lossen. Problemen zijn vaak psychische van aard en gaan meestal gepaard met problemen op andere leefgebieden zoals schulden, verslaving, hoarding en overlast. Bemoeizorg is een tijdelijk in te zetten product, binnen 3 maanden moet er toegewerkt worden reguliere behandeling en/of begeleiding.	
Beschermd Thuis	Transformatie van beschermd wonen. Wanneer er sprake is van een langdurige hulpvraag die vraagt om intensieve begeleiding, waar een 24-uur bereikbaarheid nodig is, maar een cliënt in de thuissituatie kan blijven kan Beschermd Thuis ingezet worden. Deze vorm van begeleiding wordt geboden in de thuissituatie. Dit kan de huidige thuissituatie zijn of een nieuwe thuissituatie. Met intensieve begeleiding wordt voorkomen dat problemen zo oplopen dat het niet meer haalbaar is om thuis te blijven wonen.	

BEGRIP	DEFINITIE	TOELICHTING
Dagbesteding	Dagbesteding is allereerst gericht op het bieden van dagritme, structuur, ontmoeting, persoonlijke ontwikkeling en zingeving aan de cliënt zelf. Daarnaast kan het dienen als ontlastend van mantelzorgers. De dagactiviteiten sluiten zoveel mogelijk aan op de individuele doelen van de persoon, zodat ze helpen om die doelen ook te bereiken.	
Dagbesteding regulier	Dagbesteding regulier biedt een inwoner een structurele, activerende daginvulling, door deel te nemen aan recreatieve of maatschappelijke activiteiten. Bij de activiteiten wordt begeleiding geboden in een groep. Het activiteitenprogramma als geheel biedt structuur, sociale contacten en zingeving en resulteert in het voorkomen van achteruitgang en het bevorderen van behoud van praktische vaardigheden, sociaal en maatschappelijke participatie, het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers en het signaleren van ondersteuningsvragen of veiligheidsrisico's. Dagbesteding regulier waarbij incidenteel aansturing nodig is op gedragscomponenten.	
Dagbesteding specialistisch	Net als bij reguliere dagbesteding. Aanvullend is bij specialistische dagbesteding noodzakelijke begeleiding nodig bij cliënten die niet zelfredzaam zijn, waarbij sprake is van ernstig tekortschietende zelfregie, sociaal-emotionele problematiek, integratie en participatie. Er is sprake van complexe en/of meervoudige problematiek. Het vraagt om intensieve begeleiding.	
Gebruikelijke hulp	Gebruikelijke hulp zoals bedoeld in artikel 1.1.1 eerste lid van de wet.	artikel 1.1.1 eerste lid van de wet verwijzen naar artikel beleidsregels (niet hele artikel overnemen)
Hulp bij huishouden	Hulp bij het huishouden omvat het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van het verzorgen van het huishouden in verband met een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of beperking, een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke handicap of een psychosociaal probleem dat leidt of dreigt te leiden tot het disfunctioneren van de verzorging van het huishouden van een persoon dan wel van de leefomgeving waartoe de persoon behoort.	

BEGRIIP	DEFINITIE	TOELICHTING
Kortdurend verblijf	Kortdurend verblijf is een respijtvorziening voor een afgebakende periode en wordt geïndiceerd in etmalen. De voorziening is bedoeld om de mantelzorgers te ontlasten, die op dagelijkse basis voor iemand zorgen. De duur van het kortdurend verblijf is afhankelijk van wat noodzakelijk is in de specifieke situatie van de inwoner. Er kan sprake zijn van incidenteel kortdurend verblijf (bijvoorbeeld een aantal weken tijdens een vakantie) of van structureel kortdurend verblijf (bijvoorbeeld een of twee vaste weekenden per maand). Indien er structureel meer dan 3 etmalen per week noodzakelijk is, dan is er sprake van opname waarvoor een indicatie op grond van de Wlz moet worden gesteld.	Zie beleidsregels aantal etmalen per jaar!
Melding	Melding is de hulpvraag van de inwoner. Hulpvraag is de behoefte aan maatschappelijke ondersteuning zoals bedoeld in artikel 2.3.2 lid 1 van de wet.	artikel 2.3.2 lid 1 van de wet
Ondersteuning met noodzakelijk verblijf	Wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorend toezicht en begeleiding, gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie, het psychisch en psychosociaal functioneren, stabilisatie van een psychiatrisch ziektebeeld, het voorkomen van verwaarlozing of maatschappelijke overlast of het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen. Indien mogelijk kan deze vorm van begeleiding, net als beschermd wonen en beschermd thuis, ook in de thuissituatie worden geboden.	
Respijtzorg	Respijtzorg is het tijdelijk overdragen van de zorg. Zodat mantelzorgers naast zorgen tijd hebben voor andere belangrijke dingen in het leven: werk, studie, gezin, familie, vrienden en ontspanning. Respijtzorg is een vorm van mantelzorgondersteuning. We noemen het ook wel vervangende mantelzorg. Door respijtzorg kunnen mantelzorgers hun eigen leven beter in balans houden en de zorg voor hun naaste langer volhouden.	
Woonplaatsbeginsel beschermd wonen	Het woonplaatsbeginsel regelt per 1 januari 2022 dat de herkomstgemeente van de cliënt (o.a. financieel) verantwoordelijk voor de verstrekking van beschermd wonen.	

BEGRIP	DEFINITIE	TOELICHTING
Onderzoek	Het is het verzamelen van (nieuwe) informatie die betrekking heeft op de hulpvraag van de inwoner om te kunnen bepalen wat de ondersteuningsbehoefte van de inwoner is.	

1.4 OVERIGE

BEGRIP	DEFINITIE WMO
Aanvaardbaar niveau	Nader in te vullen.
Afschalen ondersteuning	De verschuiving van duurdere (intramurale) ondersteuning, naar minder kostbare vormen van ondersteuning. Concreet kan dit het volgende betekenen: • Van lichte begeleiding naar voorliggend veld; • Van reguliere begeleiding naar lichte begeleiding of voorliggend veld; • Van specialistische begeleiding naar reguliere begeleiding of lichte begeleiding.
Algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL)	Dit zijn dagelijks terugkerende basisverrichtingen die men uitvoert om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Dagelijkse dingen zoals eten, wassen, naar het toilet gaan en boodschappen doen. Mensen met een beperking hebben soms ondersteuning of hulpmiddelen nodig bij deze dagelijkse dingen.
Algemene voorziening	Dit een voorziening conform wet artikel 1.1.1 eerste lid. Een algemene voorziening is voor iedere inwoner van de gemeente beschikbaar. Deze diensten of activiteiten zijn vrij toegankelijk en zonder diepgaand onderzoek, gericht op maatschappelijke ondersteuning. Indien nodig wordt een globaal onderzoek gedaan of iemand tot de beoogde doelgroep van de voorziening behoort.
AT	Dit zijn algemene voorziening conform wet artikel 1.1.1 eerste lid .Algemeen toegankelijke voorzieningen. Deze voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk, met en zonder beperkingen. Voorbeelden zijn: Openbaar vervoer, buurthuizen, klussendienst, formulierhulp, maaltijdservice, ouderenadviseurs, consultatiebureau.
Beschikking	Een beschikking is een specifieke, individuele of concrete vorm van een besluit. Het is een schriftelijk besluit dat niet algemeen is. Een beschikking in de Wmo wordt genomen op aanvraag van een cliënt. Daarnaast is een beslissing die genomen wordt als gevolg van een aanvraag een beschikking, heet ook de afwijzing van een aanvraag een beschikking.
Besluit	Nader in te vullen.
Bezwaar	Nader in te vullen.

BEGRIP	DEFINITIE WMO
Casemanager	De casesmanager heeft de regie op de uitvoering van het plan van aanpak. Wordt ook wel de casesregisseur genoemd. Deze persoon organiseert de operationele samenwerking rond een zorgvraag van de cliënt. Dit doet de casesmanager door met alle betrokken professionals die daadwerkelijk contact met de cliënt hebben samen het opgestelde plan uit te voeren. De casesmanager kan opschalen naar de procesregisseur, als hij/zij vastloopt in de uitvoering.
Contractbeheerder	Contractbeheer verzorgt het gestructureerd opslaan en bijhouden van contracten en bijbehorende informatie. Contractbeheer voorziet de interne organisatie van voldoende inzicht in lopende contracten en de juiste contractuele afspraken en informatie. De contractbeheerder ondersteunt de contractmanager bij het administreren van alle contractgegevens en stelt (management) informatie over contracten beschikbaar.
Contractmanager	Contractmanagement zorgt ervoor dat alle in het contract vastgelegde verantwoordelijkheden en verplichtingen duidelijk, transparant en controleerbaar zijn en dat hier actief op wordt gestuurd gedurende de looptijd van het contract. Dit betreft ook het managen van procedures, afspraken, voorwaarden, tarieven en onduidelijkheden, hiaten en gewenste wijzigingen in het contract.
Dossier	Een verzameling van alle documenten betreffende één handeling (zaak, object of persoon). De inwoner heeft het recht op inzage eigen dossier.
Dwangsom	Nader in te vullen.
Eigen kracht inwoner	Het doel van eigen kracht is het inzetten van eigen oplossingen waarbij gekeken wordt naar de eigen mogelijkheden van de inwoner, gebruikelijke hulp, mantelzorg, ondersteuning door andere personen uit het sociale netwerk en voorliggende (algemene) voorzieningen. Eigen kracht gaat over de mate van zelfredzaamheid. Eigen kracht betekent niet met eigen financiële middelen. Zelfredzaamheid mag ook geen financiële zelfredzaamheid zijn.
Eigen regie	Eigen regie betekent dat een cliënt, eventueel bijgestaan door naasten, zélf vorm geeft aan zijn leven en bepaalt wie welke hulp verleent of ondersteuning biedt en op welke manier dit gebeurt. Eigen regie is ook het praktische vermogen om jezelf te redden in lichamelijk, sociaal en psychisch opzicht.
Goedkoopst adequate voorziening	Nader in te vullen.
Financiële draagkracht	Wanneer een voorziening financieel gedragen kan worden met een minimuminkomen, ongeacht het inkomen van de cliënt zelf, kan een Wmo voorziening worden geweigerd. De gemeentelijke draagkrachtcriteria, die gelden voor de beoordeling van het recht op bijzondere bijstand, vormen de richtlijnen om vast te kunnen stellen of een voorziening betaalbaar is met een minimuminkomen.

BEGRIP	DEFINITIE WMO
Herindicatie	Een herindicatie betekent dat, na een heronderzoek, het recht op een Wmo-voorziening wordt bijgesteld, verlengt of wordt stopgezet. Een reden voor herindicatie kan zijn dat meer (of juist minder) zorg nodig is dan er in de Wmo-indicatie vastligt. In dit geval is de zorgvraag veranderd. Indien mogelijk kan het onderzoek verkort worden uitgevoerd.
Heronderzoek	Een heronderzoek vindt plaats om te beoordelen of een Wmo-voorziening verlengt of aangepast moet worden dan wel beëindigd kan worden. Het resultaat van een heronderzoek kan een verlenging zijn of een herindicatie als blijkt dat de zorgvraag veranderd is.
Hulpvraag cliënt	Behoeftte aan maatschappelijke ondersteuning als bedoeld in artikel 2.3.2 lid 1 van de wet. Vraag vanuit de behoefte van een inwoner of zijn omgeving aan de gemeente om ondersteuning ten behoeve van zelfredzaamheid en participatie. Een ander synoniem voor hulpvraag is zorgvraag, zorgbehoefte en ondersteuningsvraag.
Inclusie	Inclusie gaat over het erbij horen. Iederéén kan volwaardig mee doen in de samenleving, ongeacht leeftijd, huidskleur, culturele achtergrond, gender, inkomen, talenten, levensbeschouwing, seksuele voorkeur of beperkingen.
Informele hulp	Informele hulp is alle ondersteuning die geboden wordt door bloed- of aanverwanten in de 1e of 2e graad, of door personen die niet beroeps of bedrijfsmatig ondersteuning verlenen. Meestal zijn dit personen uit het sociale netwerk.
Inkomen op minimum niveau	Het inkomen op minimum niveau is het bedrag dat men minimaal nodig heeft om van te leven (Toeslagenwet). Dat bedrag is niet voor iedereen hetzelfde. Hoe hoog het sociaal minimum is, hangt af van leeftijd en leefsituatie. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid beslist 2 keer per jaar, op 1 januari en 1 juli, of de bedragen en percentages veranderen. Het sociaal minimum is meestal even hoog als een bijstandsuitkering.
Integrale ondersteuning	Samenwerking en afstemming die gericht is op het creëren van samenhangende zorg en ondersteuning op alle leefgebieden voor de inwoner.
Klachten	Nader in te vullen.
Kwalitatieve dienstverlening	Van goede kwaliteit (voldoet aan kwaliteitseisen van het contract inkoop Wmo). De kwaliteit van de dienstverlening is de mate waarin de geleverde dienstverlening bijdraagt aan het bereiken van de gewenste resultaten.
Maatschappelijke Opvang	Nader in te vullen.

BEGRIIP	DEFINITIE WMO
Minimuminkomen	Het is een inkomen ongeveer op gelijk niveau aan de netto bijstandsnorm. Hoe hoog het sociaal minimum is, hangt af van leeftijd en leefsituatie. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid beslist 2 keer per jaar, op 1 januari en 1 juli, of de bedragen en percentages veranderen. Alle werknemers vanaf 21 jaar hebben recht op het wettelijk minimumloon. Dit is het loon dat u minimaal moet ontvangen als u werkt. Voor jongere werknemers geldt het minimumjeugdloon.
NAT	Niet algemeen toegankelijke voorzieningen. Dit zijn maatwerkvoorzieningen. Voor een niet algemeen toegankelijke voorziening is een beschikking nodig.
Noodzakelijke zorg	Noodzakelijke zorg is langdurig noodzakelijk. Voor het criterium langdurig noodzakelijk is gekozen vanwege het nadrukkelijke beroep op de inwoner om het probleem zelf of met het netwerk op te lossen, zeker als problemen kortdurend zijn. Een maatwerkvoorziening wordt slechts verstrekt wanneer sprake is van een langdurige noodzaak. Dat betekent dat een voorziening alleen wordt verstrekt wanneer deze noodzakelijk is en niet indien er sprake is van gewenste of makkelijke verstrekkingen. Wat langdurig noodzakelijk is, is afhankelijk van de concrete situatie. De grens wordt bepaald door de vraag: gaat het probleem over of is het blijvend, is er sprake van ontwikkelingspotentieel (positief of negatief) of niet.
Normaliseren	Handelen naar de gedachte zo min mogelijk problematiseren en medicaliseren. Niet iedere beperking leidt tot verminderde zelfredzaamheid of een participatieprobleem zoals bedoeld in de Wmo. En niet elke beperking van de zelfredzaamheid of participatie vraagt om overheidsondersteuning. Normaliseren is een levensfase niet als hulpfase te bestempelen, maar als een fase waaraan je je moet aanpassen door passende voorzieningen te organiseren. Uitgaan van de eigen kracht van mensen om vorm te geven aan een normale levensfase.
Ondersteuningsplan	In het ondersteuningsplan staan alle afspraken tussen cliënt en zorgaanbieder/gemeente. En wat er nodig is om samen afgesproken doelen te realiseren. Het ondersteuningsplan beschrijft de behoeften, de mogelijkheden, persoonskenmerken en de voorkeuren van de cliënt. Het plan is gericht op het verbeteren van zelfredzaamheid, participatie en/of te voorzien in zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang.
Ondersteuningsvraag	Vraag vanuit de behoefte van een cliënt of zijn omgeving aan de gemeente om ondersteuning ten behoeve van zelfredzaamheid en participatie. Een ander synoniem voor ondersteuningsvraag is zorgvraag, zorgbehoefte en hulpvraag.
Participatie	Participatie zoals bedoeld in artikel 1.1.1 eerste lid van de wet Wmo.
Preventie	Inzetten op het voorkómen van een probleem of voorkómen dat een probleem zodanig ernstig wordt dat inzet van zwaardere zorg nodig is. Het probleem komt voort uit een beperking, chronisch psychische of psychosociaal probleem.

BEGRIIP	DEFINITIE WMO
Procesregie	Procesregie is een aanpak om iets voor elkaar te krijgen door de belangen van verschillende partijen met elkaar te verbinden. De procesregisseur heeft de regie op de totstandkoming van het plan van aanpak en zorgt voor heldere afspraken over de regie op de uitvoering (casusregisseur).
Regie	De coördinatie, sturing, leiding hebben. Met andere woorden de zaak onder controle te hebben. Vanuit de wetgeving is eigen regie van groot belang, omdat iedere wet in het sociaal domein aanvullend is op wat een cliënt zelf kan. Ook zijn de wetten activerend van aard: ze zetten de cliënt zagezegd aan het werk. Het is dus gewenst dat de cliënt zelf zorgt voor coördinatie en sturing op het eigen huishouden/gezin.
Sociaal domein	Het domein dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wmo 2015, Participatiewet en Jeugdwet. Hieronder vallen voor de Wmo o.a. gemeente, aanbieders en actoren die algemeen toegankelijke voorzieningen bieden.
Sociaal netwerk	Het geheel van betekenisvolle personen zoals, vrienden, familie, bureu en kennissen dat functioneert als ondersteuningsbron voor het eigen welzijn en dat van andere personen in het netwerk. Ze bestaan uit hechte contacten tussen mensen die elkaar regelmatig zien, maar ook uit contacten die meer op afstand zijn of een meer los karakter hebben.
Sociale basis	Het totaal aan (algemene) voorzieningen, breed en laagdrempelig aanbod van activiteiten en ondersteuning in de eigen buurt. Deze voorzieningen helpen om zelfredzaam te zijn, talenten te ontwikkelen en mee te doen in de samenleving. Het betreft dus alle voorliggende voorzieningen zonder indicatie.
Sociale samenhang	Sociale samenhang is de mate waarin mensen in gedrag en beleving uitdrukking geven aan hun betrokkenheid bij maatschappelijke verbanden in hun persoonlijke leven, als burger in de maatschappij en als lid van de samenleving. (Paul Schnabel, 2000: 22 geciteerd in SCP, 2002: 12) Bij sociale samenhang gaat het om zaken als elkaar groeten, elkaar kennen, samen dingen doen, elkaar helpen en steunen. Maar ook om solidariteit en de morele verplichting anderen te helpen.
Verlenging	Het vaststellen van een noodzakelijke verlenging van de lopende indicatie die ongewijzigd voor een bepaalde periode is afgegeven. De noodzakelijkheid van de verlenging is onderbouwt door middel van een herbeoordeling door de gemeente.
Voorliggend veld	Het geheel van collectieve voorzieningen en het gehele netwerk van vrijwilligers en professionals die vrij toegankelijk beschikbaar zijn in de Nijkerkse samenleving om inwoners te helpen op eigen kracht en naar eigen tevredenheid aan de samenleving deel te nemen.
Voorliggende voorzieningen	Zie sociale basis. Het geheel aan ondersteuning en begeleiding wat in de gemeente aangeboden wordt, voorafgaand aan inzet van professionele begeleiding vanuit een maatwerkvoorziening.
Vermijdbaarheid	Nader in te vullen.

BEGRIIP	DEFINITIE WMO
Voorzienbaarheid	Nader in te vullen.
Zelfredzaamheid inwoner/cliënt	Het vermogen van de inwoner om zelf het leven in te richten, voorzieningen te regelen en/of problemen op te lossen zonder dat hulp van anderen of professionals nodig is. Zelfredzaamheid kan ook betrekking op de inzet van de eigen financiële middelen. Inwoners kunnen zelfstandig meedoen in de maatschappij.
Zorgbehoefte	Vraag vanuit de behoefte van een cliënt of zijn omgeving aan de gemeente om ondersteuning ten behoeve van zelfredzaamheid en participatie. Een ander synoniem voor zorgbehoefte is zorgvraag, hulpvraag en ondersteuningsvraag.
Zorgfraude	Van fraude in de zorg wordt gesproken, indien sprake is van opzettelijk gepleegde onrechtmatige feiten, die ten laste komen van voor de zorg bestemde middelen. Bij fraude moet voldaan zijn aan de volgende elementen: • (Financieel) verkregen voordeel; • Overtreden van declaratieregels; • Oneigenlijk gebruik van de voorziening; • Opzettelijk en misleidend handelen.
Zorglandschap	Het zorglandschap zien we als een netwerk aan organisaties en voorzieningen waar zorg wordt verleend of die op een of andere manier een rol hebben in de zorgketen.
Zorgvraag	Vraag vanuit de behoefte van een cliënt of zijn omgeving aan de gemeente om ondersteuning ten behoeve van zelfredzaamheid en participatie. Een ander synoniem voor zorgvraag is hulpvraag, zorgbehoefte en ondersteuningsvraag.