

Kwaliteitseisen maatschappelijke ondersteuning- maatwerkvoorzieningen

Bijlage bij verordening maatschappelijke ondersteuning 2024

1.1 Kwaliteitseisen algemeen

Onderstaande kwaliteitseisen gelden voor de te leveren ondersteuning binnen de Wmo-maatwerkvoorzieningen, zowel voor ondersteuning die verzilverd wordt in natura (Zin) als met een pgb, daar waar sprake is van inzet van een professional tegen een professioneel tarief.

Begrippen

Aanbieder: rechtspersoon die jegens het college gehouden is een maatwerkvoorziening te leveren.

Zorgaanbieder: zorginstelling die in opdracht van een inwoner met een toekenning voor een maatwerkvoorziening in pgb ondersteuning (een voorziening) aan die inwoner biedt.

Clïënt: inwoner met een toekenning voor een maatwerkvoorziening in pgb en/of ZIN.

Een andere benaming voor cliënt is deelnemer.

Dagbesteding Perspectief: een maatwerkvoorziening binnen de Wmo waarvoor een indicatie via het Sociaal Wijkteam noodzakelijk is. Wanneer voor een inwoner geen geschikte mogelijkheden in de sociale basis te vinden zijn én er zijn geen mogelijkheden binnen TIEM voor het begeleiden naar een passende werkplek, dan kan het Sociaal Wijkteam een toekenning voor de maatwerkvoorziening Dagbesteding Perspectief afgeven. Dit in aanvulling op de criteria in artikel 2.9 van de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning 2024. De maatwerkvoorziening is bedoeld voor cliënten die continu aanwezige professionele begeleiding nodig hebben en (voorlopig) geen zicht op betaald werk hebben.

Dagbesteding Beschermd Wonen: een maatwerkvoorziening binnen de Wmo waarvoor een indicatie via de (centrale) toegang noodzakelijk is. Wanneer voor een inwoner de Dagbesteding Perspectief niet passend blijkt, is het mogelijk om Dagbesteding Beschermd Wonen af te geven, gekoppeld aan een indicatie beschermd of begeleid wonen. De dagbesteding is gericht op het op een gestructureerde manier verrichten van zinvolle activiteiten die bijdragen aan het bereiken van de persoonlijke doelen.

Maatschappelijk resultaat

Een voorziening wordt veilig, doeltreffend en cliëntgericht geboden aan de cliënt. Dit wil zeggen:

- a. De ondersteuning dient veilig voor alle betrokkenen verleend te worden. Onder veilig valt de fysieke veiligheid, materiële veiligheid en mentale veiligheid.
- b. De ondersteuning dient doeltreffend te zijn. Dit gebeurt door planmatig te werken. Deze planmatige aanpak is beschreven in het zorgplan. Onder doeltreffend en doelmatig verstaan wij tevens een optimale balans tussen kosten en zorgresultaten. Met zorgresultaten bedoelen we zowel de omvang van de verleende zorg (geleverde inspanning) als de aard van de verleende zorg (arrangement, opgebouwd uit zwaarte, type, en intensiteit) die – binnen de toegekende indicatie – aansluit op de ondersteuningsvraag van de cliënt.
- c. De ondersteuning
 - Is afgestemd op de reële behoefte en de persoonlijke situatie van de cliënt en op andere vormen van zorg, ondersteuning of hulp die de cliënt ontvangt;
 - Biedt een zo integraal mogelijke dienstverlening voor de cliënt waar nodig en gewenst in samenhang met onder meer andere vormen van maatschappelijke ondersteuning, alsmede voorzieningen van publieke gezondheid, preventie, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen;
 - Stelt de cliënt zo spoedig mogelijk weer in staat zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving en/of de cliënt is voldoende zelfredzaam waardoor hij langer thuis kan wonen en maatschappelijk kan participeren.

Medewerkers/hulpverleners

Een voorziening:

- a. Wordt verstrekt in overeenstemming met de op de medewerkers/hulpverleners rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard. Dat betekent onder meer dat de (zorg)aanbieder goede ondersteuning biedt en de uitvoering organiseert van de geboden ondersteuning zodat hij tijdig, doelmatig en deskundig in de ondersteuningsbehoeften van de cliënt voorziet. De volgende criteria worden daarbij gehanteerd:
 - De (zorg)aanbieder werkt met effectieve interventies, dan wel veelbelovende interventies of een innovatieve aanpak (met goedkeuring en inbreng van betrokkene) voor zover de keuze onderbouwd kan worden, gemonitord en geëvalueerd op het resultaat;
 - De beschikbare personeelsformatie staat in verhouding tot de cliëntpopulatie en ondersteuningsbehoeften;
 - De ondersteuning in geval van begeleiding wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers/hulpverleners met een mbo/hbo werk- en denkniveau. De (zorg)aanbieder zoekt naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers;
 - Daar waar ook cliënten met kinderen dan wel jongvolwassenen betrokken zijn, draagt de (zorg)aanbieder zorg voor voldoende deskundigheid op het gebied van de ondersteuning aan kinderen en jongvolwassenen;
 - De vakinhoudelijke specialisten zijn in voldoende mate beschikbaar wanneer nodig;
 - De medewerkers/hulpverleners houden rekening met de godsdienstige gezindheid, de levensovertuiging en de culturele achtergrond van cliënten.
- b. Wordt uitgevoerd door medewerkers/hulpverleners, stagiairs en vrijwilligers die in het bezit zijn van een geldende Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens.

Veiligheid

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- a. Heeft een Verklaring Omtrent Gedrag voor Rechtspersonen (VOG RP);
- b. Sluit waar mogelijk en gewenst aan bij de wensen van de cliënt betreffende het zoveel mogelijk werken met een vaste contactpersoon (vaste contactpersonen) voor de cliënt voor de duur van het traject;
- c. Respekteert de rechten van de cliënt en neemt deze in acht;

- d. Zorgt voor zo weinig mogelijk verhuisbewegingen voor cliënten, tenzij dit een bewuste keuze is vanuit de doelen die nagestreefd worden bij cliënten;
- e. Kan alleen bij zwaarwegende redenen en na maximale inspanning van de (zorg)aanbieder om deze redenen weg te nemen de ondersteuning aan cliënten eenzijdig beëindigen. Voorbeelden van zwaarwegende redenen kunnen zijn:
- een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die voortzetting van beschermd wonen ongewenst maakt, aangezien de veiligheid van zorgverlener en/of overige cliënten in gevaar is of dreigt te komen;
 - een onherstelbaar verstoorde relatie tussen (zorg)aanbieder en cliënt;
 - hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de zorgverlener en/of de overige cliënten;
 - het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door de (zorg)aanbieder. Daar waar er onder die omstandigheden aanleiding is vanuit de (zorg)aanbieder om het bieden van de voorziening vroegtijdig en eenzijdig te beëindigen, draagt de (zorg)aanbieder er vanuit de 'zorgplicht' maximaal zorg voor dat de reeds door de (zorg)aanbieder aangevangen ondersteuning zoveel mogelijk wordt voortgezet, totdat de noodzakelijke ondersteuning bij een andere (zorg)aanbieder wordt geboden. Daarbij hoort ook een gedegen overdracht van de huidige (zorg)aanbieder naar de nieuwe (zorg)aanbieder;
- f. Heeft geen veroordeling, aanwijzing, maatregel of boete opgelegd gekregen van
- een gemeente of
 - een door een gemeente aangewezen toezichthouder Wmo of
 - een Inspectie-instelling of
 - een zorgkantoor of
 - een zorgverzekeraar of
 - een rechter,
- in de periode van drie jaar voorafgaand aan de startdatum van de inzet van de ondersteuning, die van invloed is op de veiligheid, doeltreffendheid en cliëntgerichtheid van de geboden ondersteuning.

Medezeggenschap

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- a. Heeft een regeling voor medezeggenschap voor cliënten. Indien zorgaanbieder wettelijk verplicht is om een cliëntenraad te hebben, is cliëntparticipatie bij zorgaanbieder ingebed in het beleidsproces;
- b. Betrekt cliënten (vertegenwoordigers) bij organisatievraagstukken, waaronder kwaliteit en veiligheid, en geeft cliënten (vertegenwoordigers) daarin ook invloed.

Cliëntervaringen

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- a. Meet (periodiek) de individuele cliëntervaringen, zowel ten aanzien van de voorziening als van de wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd. De meting bevat alle facetten van de ondersteuning. De (zorg)aanbieder voert aantoonbaar en in samenspraak met de cliëntenvertegenwoordigers verbeteringen door op basis van de uitkomsten van de meting.

Toegankelijkheid

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- a. Draagt zorg voor de toegankelijkheid van de voorzieningen, diensten en ruimten die worden ingezet voor mensen met een beperking of psychische en psychosociale problemen die beschermd wonen (conform VN-verdrag inzake rechten van personen met een handicap).

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- a. Heeft een protocol ter beschikking waarin het afwegingskader van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is verwerkt;
- b. De (zorg)aanbieder en het in te zetten personeel houden zich aan de meldplicht voor calamiteiten en de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- c. De meldcode voldoet aan de eisen die worden genoemd in *Besluit verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling*.

Klachten en calamiteiten

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- a. Beschikt over een regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten;
- b. Meldt aan de toezichthouder kwaliteit Wmo (GGD IJsselland) iedere calamiteit en ieder geweldsincident dat zich heeft voorgedaan bij het verlenen van de voorziening en verstrekt naar aanleiding van een melding gegevens, waaronder

persoonsgegevens en gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens, voor zover deze voor het onderzoek van de melding noodzakelijk zijn;

- c. Verstrekt persoonsgegevens ten aanzien waarvan de (zorg)aanbieder of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, uitsluitend zonder toestemming van betrokkene indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van cliënten (conform artikel 3.4 lid 2 en 3 Wmo 2015).

Administratie en communicatie

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- a. Voert een deugdelijke administratie en goede registratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming;
- b. Is verplicht tot het verstrekken van informatie richting gemeente als sprake is van relevante veranderingen in de situatie van cliënt waardoor de maatwerkvoorziening daartoe mogelijk beëindigd of aangepast dient te/kan worden. Informatie dient gegeven te worden uit eigen beweging op het moment dat de situatie van toepassing is.

Handhaving

Het college ziet op verschillende manieren toe op de naleving van deze eisen. Bijvoorbeeld door gesprekken met de cliënt/(zorg)aanbieder, het opvragen van documenten/administratie en het zo nodig in overleg met de cliënt ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen. Daarnaast kunnen de Toezichthouders kwaliteits- en rechtmatigheidsonderzoek doen.

1.2 Kwaliteitseisen thuisondersteuning en dagbesteding

In aanvulling op bovengenoemde kwaliteitseisen gelden voor de voorziening thuisondersteuning en dagbesteding nog de volgende specifieke voorwaarden:

Maatschappelijk resultaat

Een voorziening thuisondersteuning en dagbesteding:

- a. Wordt veilig, doeltreffend en cliëntgericht geboden aan de cliënt. Dit gebeurt door planmatig te werken. Deze planmatige aanpak is door aanbieder beschreven in het zorgplan;

- b. De geleverde ondersteuning dient efficiënt te zijn, waardoor de ondersteuning zo goedkoop en adequaat mogelijk wordt geleverd en geen hogere toekenningen worden gevraagd dan noodzakelijk c.q. de (zorg)aanbieder proactief aangeeft wanneer een indicatie kan worden verlaagd;
- c. Wordt alleen ingezet wanneer een cliënt beschikt over huisvesting waar hij/zij ook kan blijven wonen wanneer de ondersteuning vanuit integrale thuisondersteuning afneemt of wanneer de cliënt kiest voor een andere (zorg)aanbieder. De huurovereenkomst van de cliënt mag dus niet afhankelijk zijn van een bepaalde afname van de ondersteuning van een specifieke Aanbieder. Met het uitsluiten van de koppeling tussen wonen en zorg kan de cliënt meer duurzaam werken aan zijn/haar doelen, zonder dat hij het risico loopt ongewild te moeten verhuizen. Een koppeling (direct dan wel indirect) tussen wonen en ondersteuning is uitgesloten.

Medewerkers/hulpverleners

Een voorziening:

- a. Wordt verstrekt in overeenstemming met de op de medewerkers/hulpverleners rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard. Dat betekent onder meer dat de (zorg)aanbieder goede ondersteuning biedt, de uitvoering organiseert van de geboden ondersteuning zodat hij tijdig, doelmatig en deskundig in de ondersteuningsbehoeften van de cliënt voorziet. De volgende criteria worden gehanteerd:
 - De (zorg)aanbieder werkt met effectieve, dan wel veelbelovende interventies of een innovatieve aanpak (met goedkeuring van betrokkene) voor zover de keuze onderbouwd kan worden, gemonitord en geëvalueerd op het resultaat.
 - De ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige medewerkers/hulpverleners met een mbo/hbo werk- en denkniveau op het gebied van begeleiding. De (zorg)aanbieder zet medewerkers/hulpverleners in die beschikken over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde activiteiten uit te voeren in het kader van het ondersteunings- of pgb-plan. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de branche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of Ervaring Verworven Competenties (evc's).
 - Medewerkers/hulpverleners hebben kennis van Zwolse (voorliggende) voorzieningen en activiteiten en gebruiken deze kennis actief ten behoeve van de ondersteuning van de deelnemer.

- Onder de genoemde competenties vallen in ieder geval dat medewerkers/hulpverleners:
 - Beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden;
 - Helder communiceren en overleggen met cliënten over hun ervaringen, wensen en voorkeuren;
 - De eigen levensstijl en geloofsovertuiging van cliënten respecteren.
- Een medewerker, hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger is verplicht zich te legitimeren bij een eerste contact met de cliënt, zodat voor de cliënt duidelijk is wie de medewerker, hulpverlener en/of stagiair is en bij/namens welke (zorg)aanbieder hij werkzaam is;
- De medewerker, hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger weet welke rol en verantwoordelijkheid deze heeft bij het verlenen van ondersteuning;
- De medewerker, hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger dient in staat te zijn te reflecteren op het eigen handelen en dat van cliënt;
- De medewerker, hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger dient een open houding te hebben en open te staan voor feedback;
- De medewerker, hulpverlener, stagiair en door de aanbieder in te zetten vrijwilliger is empathisch, integer, assertief, representatief, onbevooroordeeld en werkt transparant;
- Het is voor (zorg)aanbieder, medewerkers, hulpverleners en vrijwilligers verboden om een nevenfunctie uit te oefenen of nevenwerkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs onverenigbaar geacht kunnen worden met de belangen van de cliënt of gemeente.

Organisatie van de (zorg)aanbieder

De (zorg)aanbieder:

- a. Bewaakt, beheerst en verbetert de kwaliteit van de organisatie, dienstverlening en personeel systematisch en aantoonbaar, o.a. door:
 - Het verankeren van de kwaliteitsbewaking in zijn organisatie en het toepassen hiervan. De (zorg)aanbieder werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem 1) dat toeziet op borging van de kwaliteit van de organisatieprocessen en 2) dat een kwaliteitstoetsing bevat door middel van een externe audit.
 - Hulpverleners bij te scholen op hun vakgebied;
 - Het waarborgen van de medezeggenschap van cliënten in de organisatie van de aanbieder;

- Het waarborgen van een goed samenspel tussen hulpverleners en mantelzorgers en vrijwilligers.
- b. Beschikt over een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling (zie klachten, signalen en calamiteiten); voldoet aan deze eis door te beschikken over een certificaat of keurmerk van een kwaliteitssysteem (waarin bovenstaande twee elementen zijn opgenomen) of door het implementeren en toepassen van een branchegericht kwaliteitskader/standaard dat is opgenomen in het Register van Zorginstituut Nederland;
- c. Belast de cliënt niet met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van de cliënt over (zorg)aanbieder(s) of gemeente kunnen beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zwart maken van andere organisaties en/of hun medewerkers of het disfunctioneren van de eigen organisatie;
- d. De gemeente streeft naar integrale (op elkaar afgestemde) zorg en ondersteuning, ongeacht vanuit welke wetgeving, financierings- of verstrekkingvorm deze geleverd wordt. Daarom zal de aanbieder zich inspannen om waar mogelijk de zorg en ondersteuning in het belang van de cliënt af te stemmen op de zorg die door eventuele andere aanbieders wordt geleverd aan dezelfde cliënt;
- e. Zorgt ervoor dat de resultaten, kwaliteit en financiën meetbaar en bespreekbaar zijn;
- f. Is bekend met Zwolse (voorliggende) voorzieningen en activiteiten, investeert actief in het ontwikkelen van een breed netwerk in de stad/wijk en benut dit ten behoeve van de cliënt.

Medezeggenschap

- a. (Zorg)aanbieder waarborgt de medezeggenschap van de cliënten in de organisatie van de aanbieder;
- b. Indien de (zorg)aanbieder wettelijk verplicht is om een cliëntenraad te hebben, is cliëntparticipatie bij zorgaanbieder ingebed in het beleidsproces. Er vindt minimaal eenmaal per jaar overleg plaats tussen (zorg)aanbieder, cliënten- en/of familierraad. Het overleg heeft als onderwerp het verbeteren of behouden van het niveau van de cliëntparticipatie. Als de gemeente daarom vraagt, levert de (zorg)aanbieder informatie over de wijze waarop cliëntparticipatie binnen het beleidsproces is geborgd.

Klachten, signalen en calamiteiten

De (zorg)aanbieder van een voorziening:

- a. Beschikt over een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling. Hiervoor geldt: de aanbieder is het eerste aanspreekpunt voor de cliënt wanneer die een klacht over de aanbieder of dienstverlening wil melden. Cliënten kunnen een klacht op een eenvoudige manier telefonisch, schriftelijk en via internet kenbaar maken, op zijn minst altijd tijdens reguliere kantooruren. Binnen twee (2) werkdagen na de melding ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging met daarbij een duidelijke uitleg over hoe het proces verder zal verlopen. De klacht wordt binnen twee (2) werkweken na melding afgehandeld. De aanbieder houdt zelf de verantwoordelijkheid voor het proces en verwijst de cliënt in principe niet terug naar de gemeente of andere instantie. De aanbieder pakt de klacht op en probeert tot een oplossing te komen. Lukt dat niet, dan neemt de aanbieder contact op met de gemeente voor overleg. De aanbieder informeert de cliënten op een eenvoudig te begrijpen manier over hoe zij een klacht kunnen melden, hoe het proces loopt en in welke termijnen, en wat daarin de rol is van de aanbieder. Deze informatie geeft de aanbieder aan cliënten; individueel bij iedere intake, maar ook algemeen op een makkelijk te vinden manier via de website;
- b. Zorgt ervoor dat hulpverleners, medewerkers, stagiairs en vrijwilligers adequaat handelen in geval van signalen die de ondersteuning van de cliënt bedreigen en/of wijzen op fysieke en/of mentale bedreiging van de cliënt zelf. Deze signalen worden door de aanbieder onverwijld doorgeleid naar de opdrachtgever of naar de door opdrachtgever aan te wijzen derde(n). In overleg met de opdrachtgever worden deze signalen door de aanbieder indien noodzakelijk omgezet in concrete acties, dan wel door inschakeling van andere bij cliënt betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn en zorg;
- c. Meldt onverwijld calamiteiten die gedurende de toekenning en verstrekking van een voorziening hebben plaatsgevonden of indien er sprake was van geweld gedurende de toekenning en de verstrekking van een voorziening. Aanbieder meldt dit binnen drie (3) werkdagen bij de toezichthouder van de gemeente Zwolle. Partijen hebben het melden van calamiteiten opgenomen en geïmplementeerd in beleid en werkwijzen. Voornoemde werkwijze is te vinden op: <https://www.zwolle.nl/zorg-enwelzijn/voor-professionals/inkoop-en-contractering/meldingsplicht-zorgaanbieders>

1.3 Kwaliteitseisen beschermd wonen en maatschappelijke opvang

Begrippen

Voorziening 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 voorkómen 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.

Bij beschermd wonen basis en plus is begeleiding en toezicht is 24 uur per dag op de locatie zelf aanwezig en is in staat direct ook die begeleiding te bieden aan cliënten die nodig is. **Bij begeleid wonen vindt** begeleiding op afgesproken tijden plaats (planbare zorg) en is 24 uur per dag (telefonisch) oproepbaar en waar nodig binnen 30 minuten ter plaatse om die begeleiding te bieden aan cliënten die nodig is. Er is ook hier regelmatig contact met de cliënt om na te gaan hoe het gaat met de cliënt (signalerende functie).

Maatschappelijke opvang: onderdak en begeleiding voor personen die de thuissituatie hebben verlaten en niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

Maatschappelijk resultaat

Een voorziening beschermd wonen of maatschappelijke opvang:

- a. Betreft een veilige woonomgeving en begeleiding die erop gericht is dat de cliënt zo spoedig mogelijk weer in staat wordt gesteld zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving.

Aanvullend Beschermd Wonen

Een voorziening beschermd wonen:

- a. Is bedoeld voor het realiseren van resultaten bij cliënten op de volgende doelen:
 - het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie;
 - het bevorderen van het psychisch en psychosociaal functioneren;
 - het stabiliseren van het psychiatrisch ziektebeeld;
 - het bieden van een veilige woonomgeving;
 - het voorkómen van verwaarlozing, maatschappelijke overlast en het afwenden van gevaar voor de cliënt of anderen;

- b. Middelen voor dagbesteding worden planmatig ingezet en worden benut om de mogelijkheden van cliënten op betaald werk, onbetaald werk en onderwijs in te zetten;
- c. Is gericht op het bieden van ondersteuning voor kortere tot middellange duur en de tijd tot mogelijke uitstroom naar zelfstandig wonen is naar verwachting relatief kort tot middellang;
- d. Betreft de ondersteuningsbehoefte van de cliënt die in de meest actuele toekenningsbeschikking beschermd wonen naar aard en omvang is verwoord en bedoeld. De in het Beoordelingskader Beschermd Wonen beschreven voorzieningen (Beschermd Wonen Basis, Beschermd Wonen Plus of Begeleid Wonen) zijn hierbij van toepassing. Voor de overgangsrechtcliënten is hierbij het overgangsrecht zoals omschreven in de Wmo 2015 van toepassing.

Aanvullend Maatschappelijke opvang

Maatschappelijke opvang streeft naar het realiseren van resultaten bij cliënten op de volgende doelen:

- het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie;
- het bevorderen van het psychosociaal functioneren;
- het afwenden van gevaar voor de inwoner of anderen;
- het zo snel mogelijk bevorderen van doorstroming naar stabiele en duurzame huisvesting.

Uitstroom

De (zorg)aanbieder van een beschermd wonen of maatschappelijke opvang voorziening:

- a. Treft reeds bij instroom voorwaarden-maatregelen om de uitstroom te bevorderen. Hierbij is terugkeer naar de herkomstgemeente uitgangspunt, tenzij er redenen zijn om terugkeer naar de herkomstgemeente juist niet te wensen. Dit betekent dat:
 - de (zorg)aanbieder ervoor zorgt dat de cliënt zich bij instroom in de voorziening direct inschrijft bij één of meerdere woningcorporaties die woningen hebben in de gemeente van herkomst;
 - de tijdelijke woonplek past bij het inkomensniveau van de cliënt;
 - indien de cliënt is ondergebracht in een woning die de (zorg)aanbieder huurt van een woningcorporatie, de huur niet hoger is dan volgens de regels van 'passend toewijzen' toegestaan is;

- de (zorg)aanbieder waarborgt dat – gedurende de periode beschermd wonen – de positieve elementen vanuit het sociale netwerk (alsmede dagactiviteiten) in de herkomstgemeente optimaal en blijvend worden benut;
 - de (zorg)aanbieder ervoor zorgt dat de cliënt, op het moment dat uitstroom in beeld komt, een reëel beeld heeft van zijn huisvestingsmogelijkheden en actief reageert op passende huisvesting van de woningcorporaties of particuliere (zorg)aanbieders. Indien van toepassing zorgt de (zorg)aanbieder ervoor dat de cliënt gebruikmaakt van de mogelijkheden die de corporaties bieden om cliënten versneld te huisvesten.
- b. Maakt bij uitstroom afspraken met de cliënt over passende huisvesting in een passende woonomgeving en over de mogelijkheden die de cliënt heeft in het geval van terugval.

Bestemmingsplan

De (zorg)aanbieder van een beschermd wonen- of maatschappelijke opvangvoorziening:

- a. Zorgt ervoor dat beschermd wonen- of maatschappelijke voorzieningen niet strijdig zijn met de regels uit het toepasselijke bestemmingsplan alsmede andere wet- en regelgeving die van toepassing is ten aanzien van gezondheid, veiligheid en leefbaarheid en heeft nadrukkelijk oog voor de woonomgeving van de beschermd wonen-locaties. Voor zover de voorziening wel strijdig is, wordt hiertegen handhavend opgetreden. Dat betekent dat de (zorg)aanbieder bereikbaar is voor omwonenden en instanties en bij overlast zorgt voor een open communicatie, zodat daarmee de leefbaarheid van de direct omgeving wordt gewaarborgd. Tevens onderneemt de aanbieder voortdurend actie tot de overlast is opgelost.