

Handleiding

Werken met het (digitale) ondersteuningsplan

Versie 2.0



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
1. Waaron werken met het ondersteuningsplan?	4
2. Stroomschema ondersteuningsplan.....	4
3. Ondersteuningsplan	5
3.1 Persoonsgegevens (gemeente)	5
Tabblad 1 Excel.....	5
3.2. Ondersteuningsprofiel (gemeente).....	6
Tabblad 2 Excel.....	6
3.3 Betrokken medewerkers (Siem).....	8
Tabblad 3 Excel.....	8
3.4 Meting (Siem)	9
Tabblad 4 Excel > Pagina 1 en 2 fysiek	9
3.5. Analyse (Siem)	14
Tabblad 5 Excel > Pagina 3 en 4 fysiek	14
3.6 Complexiteit (en berekening).....	18
Tabblad 6 Excel.....	18
3.7 Bezwaar en CAK.....	20
Tussengevoegd tabblad.....	20
3.8 Conclusie en ondertekening.....	21
Tabblad 7 Excel.....	21
3.9 Kortcyclische acties	23
Tabblad 8 Excel.....	23
4. Aandachtspunten	24
4.1 Beveiliging	24
4.2 Keuzevelden	24
4.3 Informatieteksten.....	26
4.4 Hulpteksten leefdomeinen.....	27

Inleiding

Voor u ligt de handleiding 'werken met het ondersteuningsplan'. Er zijn twee vormen van het ondersteuningsplan. Het fysieke plan, en het digitale plan in Excel. Beide vormen worden in deze handleiding stapsgewijs doorlopen. Wanneer het document volledig ingevuld is, vormt dit ondersteuningsplan het volledige (zorg)plan en de tevens de beschikking van de inwoner.

Onderstaand vindt u een uitleg van het totale plan – per onderdeel, en een aantal aandachtspunten met betrekking tot het ondersteuningsplan. Ieder onderdeel omvat een omschrijving van het *fysieke* ondersteuningsplan, en de uitleg van het *digitale* ondersteuningsplan, ook wel het *Excel* genoemd.

1. Waarom werken met het ondersteuningsplan?

Sinds 1 januari 2023 zijn we als Siem verantwoordelijk voor het gezamenlijk organiseren van zorg voor zowel WMO Beschermd Wonen als WMO Begeleiding. Dit betekent dat wij bij de start van zorg samen met de cliënt de zorgvraag verhelderen en een inschatting maken van de zorgzwaarte. We zorgen daarom dus voor een gezamenlijk plan van de inwoner, waarbij altijd passende expertise laagdrempelig kan worden ingezet.

Het ondersteuningsplan vormt in zijn totaliteit de **beschikking** van een inwoner. Een beschikking is een officieel aan de inwoner gericht schriftelijk besluit waar ook rechtsgevolgen aan verbonden zijn.

Daarnaast:

- Zetten we de inwoner aan het roer; we werken aan de domeinen en vragen die een inwoner belangrijk acht;
- Werken we overstijgend vanuit het inwonersperspectief met inzet op maatwerk en destigmatisering;
- Zorgen we dat we goede begeleiding kunnen geven of organiseren, met op- en afschaal mogelijkheden;
- Werken we vanuit de visie positieve gezondheid en oplossingsgericht werken;
- Monitoren en evalueren we het effect van de zorg;
- Zorgen we voor een juridisch kader.

2. Stroomschema ondersteuningsplan

Een inwoner komt, via verschillende wegen, bij de lokale of regionale gemeentelijke Toegang. De Toegang bepaalt of een inwoner recht heeft op een WMO maatwerkvoorziening; in dit geval WMO begeleiding. Andere toeleidingspartners kunnen bijvoorbeeld huisartsen / POH-GGZ, behandelaren, of voorliggend veld zijn.

De toegangsmedewerker gaat in gesprek met de inwoner om diens verhaal en hulpvraag in kaart te brengen, zodat gekeken kan worden of er een maatwerkvoorziening nodig is. Wanneer de Toegangsmedewerker een begeleidingstraject passend acht, geeft de toegangsmedewerker een DAT-besluit af. *(De Toegang besluiten DAT er ondersteuning ingezet wordt)*

De Toegangsmedewerker stuurt vervolgens tabblad 1 en 2 van het digitaal ingevulde ondersteuningsplan naar de betreffende contactpersoon van het gebiedsteam; de Screener & Matcher. Deze zoekt de best passende, beschikbare ondersteuner. Deze plant vervolgens een kennismaking en een gesprek voor de verdiepende uitvraag; waarop de rest van het ondersteuningsplan ingevuld wordt. Tijdens de verdiepende uitvraag wordt het fysieke plan door de Siem medewerker gebruikt en wordt tevens het digitale plan ingevuld.

(Zie voor de volledige klantreis ook het handboek Begeleiding WMO 2023)

In de uitleg die hieronder volgt wordt per onderdeel uitgelegd hoe de informatie verwerkt moet worden en wat verwacht wordt van de medewerker.

3. Ondersteuningsplan

3.1 Persoonsgegevens (gemeente)

Tabblad 1 Excel

De toegangsmedewerker of toeleidingspartner dient de eerste twee tabbladen van het ondersteuningsplan in te vullen. Dit betreft de twee tabbladen: *persoonsgegevens* en het *ondersteuningsprofiel*.

Op deze twee tabbladen worden de algemene persoonsgegevens van de cliënt verzameld, en wordt de informatie die de toegangsmedewerker in het (keukentafel)gesprek met de inwoner opgehaald heeft vastgelegd.

Onderdeel	Welke informatie?	Wie vult in?
Persoonsgegevens	Algemene persoonsgegevens inwoner	Gemeente / toeleidingspartner
Contactpersonen netwerk	Contactpersonen vanuit het netwerk	Gemeente / toeleidingspartner
Betrokken professionals	Informatie van betrokken professionals zoals huisarts, psycholoog, arts etc.	Gemeente / toeleidingspartner
Overige informatie	Dossiernummer en meldingsdatum	Gemeente / toeleidingspartner

Persoonsgegevens	
In te vullen door de Toegang / Toeleidingspartner	
Persoonsgegevens	
Initialen (voor- & achternaam)	
Voor- en achternaam	
Geboortedatum	dd-mm-jjjj
BSN	
Straat + huisnr.	
Postcode	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Contactpersonen (netwerk)	
1e contactpersoon (& ICE)	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
2e contactpersoon	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Betrokken professionals	
Huisarts	
Overige(n)	
(vul in)	
(vul in)	
(vul in)	
(vul in)	
(vul in)	
Overige informatie	
Dossiernummer	
Meldingsdatum	

Vervolgens gaat de toegangsmedewerker verder naar tabblad 2 van het ondersteuningsplan: *het ondersteuningsprofiel*.

3.2. Ondersteuningsprofiel (gemeente)

Tabblad 2 Excel

Het ondersteuningsprofiel is o.a. gebaseerd op de persona's die opgesteld zijn waar Siem mee werkt. (Voor meer informatie over persona's > zie handboek WMO Begeleiding 2023)

De toegangsmedewerker of toeleidingspartner beantwoordt een aantal vragen op tabblad twee van het digitale ondersteuningsplan.

Ondersteuningsprofiel	
In te vullen door de Toegang / Toeleidingspartner	
Huidige woonsituatie	Groei is mogelijk in eigen thuissituatie
Uitstelbaarheid hulpvraag	Hulpvraag is planbaar
Kenmerken A: Actueel H: Historisch V: Vermoeden van Alleen indien relevant voor het consortium (vakje leeg laten indien niet van toepassing)	1. Psychiatrische en psychosociale problematiek
	2. NAH
	3. Licht verstandelijke beperking
	4. Verslavingsproblematiek
	5. Delictgedrag
	6. Problematiek in de relationele sfeer/ouderschapscomponent
	7. Somatisch
	8. Ouderdomsproblematiek (psychogeriatric, vereenzaming)
	9. Financiële problematiek
	10. Veiligheid
	11. Interculturele problematieken
Specifieke wensen	1. Noodzaak voorkeur begeleider i.v.m. trauma of cultuur
	2. Beperkte beheersing Nederlandse taal
	3. Beperkte digitale vaardigheden of middelen
Regie verdeling	Enkelvoudige problematiek
	Meervoudige problematiek
	Meervoudige problematiek + (domeinoverstijgend)

Men beantwoordt de volgende vragen:

1. Huidige woonsituatie

Groei is mogelijk in eigen thuissituatie. Dit is een keuzemenu met de opties JA en NEE (Zie 4.2 Keuzevelden). Wanneer groei in eigen thuissituatie niet mogelijk is, spreekt men namelijk van een andere ondersteuningsbehoefte zoals beschermd wonen.

2. Uitstelbaarheid hulpvraag

Hulpvraag is planbaar. Dit is een keuzemenu met de opties JA en NEE (Zie 4.2 Keuzevelden). Wanneer hulpvragen niet planbaar zijn is er ook een andere ondersteuningsbehoefte en past de inwoner niet binnen de scope van WMO begeleiding waar onderdeel van het uitgangspunt is: planbare en uitstelbare zorg.

3. Kenmerken inwoner

Dit is een keuzemenu. (Zie 4.2 Keuzevelden)

De keuze die hierin gemaakt kan worden is A: actueel / H: historisch / V: vermoeden van. Bij deze kenmerken is een rood driehoekje zichtbaar. Dit betekent dat er een tekstveld met uitleg uitklapt wanneer de muis op dit driehoekje geplaatst wordt. (Zie 4.3 Informatieteksten)

Men kan hier kenmerken aangeven die bij een inwoner aanwezig zijn (geweest) die van belang zijn voor de begeleiding om te weten.

4. Specifieke wensen

Vervolgens kan er aangegeven worden of er specifieke wensen zijn waar rekening mee gehouden moet worden. Dit is een keuzemenu met de opties JA en NEE (Zie 4.2 Keuzevelden).

5. Regie verdeling

Als laatste wordt gevraagd of er sprake is van enkelvoudige, meervoudige, of meervoudig + (domein-overstijgende) problematiek.

Vervolgens zijn er een aantal toelichtingsvelden.

Toelichting op het ondersteuningsprofiel:

Uitleg over de kenmerken en/of specifieke wensen kan gegeven worden in het invulveld 'ruimte voor eventuele toelichting(en) op bovenstaande'. Hier kan de toegangsmedewerker of toeleidingspartner vrij tekst typen.

Voor de overige vragen geldt het principe 'geef de informatie door die je weet en/of die ter sprake is gekomen, maar doe geen verdiepende uitvraag'. De verdiepende uitvraag gebeurt namelijk door Siem bij het onderdeel *Analyse*.

Ruimte voor eventuele toelichting(en) op bovenstaande:
Wat is de hulpvraag van de inwoner?
Wat zijn de ervaren beperkingen in de zelfredzaamheid?
Wat zijn overige belangrijke bevindingen uit het gesprek met de inwoner?
Wie zijn belangrijke betrokkenen uit het netwerk van de inwoner?
Zijn er mogelijkheden voor ondersteuning vanuit eigen kracht, gebruikelijke hulp, mantelzorg, sociaal netwerk en/of algemene voorzieningen?
Indien nodig kan extra informatie als bijlage meegestuurd worden.

Wanneer de toegangsmedewerker bovenstaande ingevuld heeft; wordt het document doorgezeten naar de medewerkers van het betreffende gebiedsteam.

3.3 Betrokken medewerkers (Siem)

Tabblad 3 Excel

Wanneer de medewerkers van het gebiedsteam de 'aanmelding' ontvangen, inventariseren de Screeners & Matchers de informatie die door is gegeven. Zij maken daarop een 'match' met de best passende en beschikbare medewerker(s) binnen dat gebiedsteam. De gegevens van de betrokken medewerker(s) worden op tabblad 3 ingevuld. Dezelfde gegevens worden in de caseloadtool genoteerd.

In het tabblad wordt ook onderscheid gemaakt tussen de casushouder en andere betrokken medewerkers.

Casushouder =	De casushouder is de medewerker die de eindverantwoordelijkheid draagt over het traject. Wanneer er op- of afgeschaald wordt, kan het dus zo zijn dat de verantwoordelijkheid verschuift. Houd er rekening mee dat dit bijgewerkt wordt tijdens bijvoorbeeld een evaluatie.
Andere betrokken medewerkers =	Door hier de gegevens van de medewerkers in te vullen weten o.a. de teamleiders, Screeners & Matchers te allen tijde wie zij kunnen benaderen wanneer er bijvoorbeeld vragen komen over betreffende casus. Daarnaast zijn, indien nodig, ook voor iedereen de contactgegevens makkelijk terug te vinden. Zowel voor betrokkenen, als voor de inwoner.

Betrokken medewerkers	
Vanaf hier alles invullen door de medewerker coalitie	
Medewerker 1 (casushouder)	
Voor- en achternaam	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Medewerker 2	
Voor- en achternaam	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Medewerker 3 (optioneel)	
Voor- en achternaam	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

3.4 Meting (Siem)

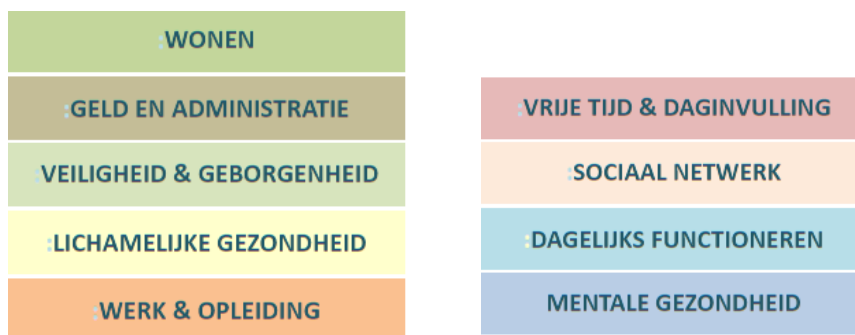
Tabblad 4 Excel > Pagina 1 en 2 fysiek

In de meting stimuleren we de inwoner om te kijken naar de verschillende leefdomeinen. Waar staat diegenen op dit moment in het leven en wat is belangrijk.

Belangrijk kan zijn; wat je normen en waarden zijn, waar je van houdt, wat je graag doet, wat belangrijk is dat er goed gaat, etc.

Het gaat er hierbij om wat belangrijk is om een fijn(er) leven te hebben. Het is een grote valkuil om leefdomeinen waar de tevredenheid laag op scoort een hoge score op belang te geven. Dit is niet de insteek. Het gaat hier niet om het probleem, maar om wat de inwoner zelf belangrijk vindt.

De volgende leefdomeinen worden gehanteerd:



De bovenstaande domeinen worden zowel in het fysieke plan, als in het digitale plan gehanteerd. Zie voor uitleg per leefdomein 4.4. Hulpteksten leefdomeinen

→ In het fysieke ondersteuningsplan betreft dit de 1e twee bladzijden.

1. De inwoner legt in de linker kolom de kaartjes van de leefdomeinen op volgorde van belangrijkheid.
2. Vervolgens legt de inwoner de kaartjes m.b.t. de zelfredzaamheid naast het betreffende leefdomein. (*Niet – beperkt – deels – vrijwel – volledig*).

Heel belangrijk	Kun je het zelf?

Minder belangrijk

1

Leg de leefdomeinen op volgorde van belang, bepaald door de (ogen van de) klant

2

Bepaal per domein de zelfredzaamheid. Kies uit de 5 waarden

A
niet
B
beperkt
C
deels
D
vrijwel
E
volledig

3. Vervolgens wordt gemeten hoe *tevreden* een inwoner is m.b.t. het leefdomein. Het feit dat een inwoner niet of deels zelfredzaam is op een leefdomein, betekent niet dat iemand daar ook ontevreden of ongelukkig over is.
 4. Als laatste wordt bepaald aan welke leefdomeinen er gewerkt gaat worden; *waarmee ga je aan de slag?*
- ★ *Zelfs wanneer een cliënt niet geheel zelfredzaam is, en ook niet tevreden is, kan het zijn dat een inwoner niets met betreffend leefdomein wil. Wanneer dit niet schuurt in zaken als onveiligheid voor inwoner of diens omgeving, heeft een inwoner ook het zelfbeschikkingsrecht om hierover te bepalen. Daarmee wordt ook echt gewerkt aan de doelen die de inwoner stelt en wordt aangesloten bij de intrinsieke motivatie van de inwoner.*

Score: hoe tevreden ben je over hoe het nu gaat?	Waarmee ga je aan de slag?
Toelichting:	○
Toelichting:	○
Toelichting:	○
Toelichting:	○
Toelichting:	○
Toelichting:	○
Toelichting:	○
Toelichting:	○
Toelichting:	○
Toelichting:	○

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

3

Bepaal per domein hoe je vindt dat het nu gaat.
Kies uit de waarden 1 t/m 10

4

Maak de keuze aan welk domein gewerkt gaat worden

→ In het digitale ondersteuningsplan is dit vorm gegeven in volgende kolommen:

	Belangrijkheid 1 = meest belangrijk 9 = minst belangrijk	Zelfredzaamheid	Tevredenheid 1 = Zwaar ontevr. 10 = Volledig tevr.	Toelichting	Urgentie (advies)	Focusdomein? (Ja / Nee) maximaal 3
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
Professionele toelichting (optioneel, in te vullen door medewerker)						

1. **Kolom belangrijkheid:** In deze kolom selecteer je de leefdomeinen die de cliënt in het fysieke plan op volgorde heeft gelegd. Deze kolom werkt middels een keuzemenu. (zie 4.2 keuzevelden)
2. **Kolom zelfredzaamheid:** Kies hier de zelfredzaamheid die de cliënt aan het leefdomein heeft toegekend. Deze kolom werkt middels een keuzemenu. (zie 4.2 keuzevelden)
3. **Kolom tevredenheid:** Kies hier de tevredenheid die de cliënt aan het leefdomein heeft toegekend. Deze kolom werkt middels een keuzemenu. (zie 4.2 keuzevelden)
4. **Kolom ruimte voor eventuele toelichting:** Bijvoorbeeld wanneer een inwoner een leefdomein niet in wil schalen.
5. **Urgentie:** Wanneer de drie kolommen (Belang, zelfredzaamheid en tevredenheid) ingevuld zijn, volgt er automatisch een advies in de kolom 'urgentie'. Dit kan een hoog, midden of laag advies zijn.
 - ★ Het Excel houdt er rekening mee dat de focusdomeinen die in belang hoog score, en in zelfredzaamheid en tevredenheid laag scoren – automatisch een hogere urgentie hebben dan leefdomeinen die in belang minder hoog staan. Ook wanneer een leefdomein met een laag belang een lage zelfredzaamheid en lage tevredenheid scoort.

6. **Focusdomein:** Vervolgens kan in de kolom 'focusdomein' aangegeven worden met welke domeinen de inwoner en de ondersteuning aan de slag gaan. Ondanks een lage score op tevredenheid en zelfredzaamheid kan het zijn dat een inwoner niet met een domein aan de slag wil. Wanneer hierbij geen veiligheid in het gedrang komt voor inwoner of diens omgeving / de maatschappij – respecteren we deze keuze. Deze kolom werkt middels een keuzemenu. (zie 4.2 keuzevelden)

★ *Ter info: Focusdomeinen hebben soms overlap, of ook invloed op elkaar. We sturen erop om met maximaal 3 focusdomeinen aan het werk te gaan. Er kan gekozen worden om meer focusdomeinen op 'ja' te zetten, echter zal dit niet in de volgende tabbladen automatisch ingevuld worden. Het programma zal de drie focusdomeinen die de hoogste belangrijkheid, urgentie en laagste tevredenheid hebben automatisch invullen op de volgende tabbladen. Wanneer de keuze gemaakt wordt om bij focusdomein 'nee' in te vullen, zal het programma dit domein niet automatisch op andere tabbladen invullen.*

7. **Professionele toelichting:** Hier kan bijvoorbeeld een bevinding genoteerd worden waar de professional zich zorgen over maakt, maar waar de inwoner niets mee wil. Zo kan aangegeven worden dat bepaalde signalen wel besproken zijn.

1. De medewerker legt in het eerste vakje het leefdomein waar de analyse betrekking op heeft.
2. De medewerker vraagt uit welke *aanleiding* er is m.b.t. dit leefdomein. (*Wat zijn de omstandigheden, wat ging er aan de huidige situatie vooraf, hoe ben je op dit punt gekomen? Denk aan hulpverleningsgeschiedenis, heftige gebeurtenissen, diagnoses*)
3. De medewerker vraagt de *beleving* van de inwoner uit. (*Hoe voel je je onder deze omstandigheden, waarom ben je ontevreden?*)
4. De medewerker vraagt de *consequentie* uit aan de inwoner. (*Wat doet het nog meer met je? Wat betekent het in je dagelijks leven voor jezelf of de mensen om je heen?*)

Voorbeeld

Leefdomein: Geld en Administratie

Beleving: *Ik schaam me heel erg voor mijn schulden. Ik wil niet aan mijn vrienden laten blijken dat ik mijn zaken niet op orde heb omdat ik bang ben dat ze me dan dom vinden.*

Aanleiding: *Ik heb thuis nooit geleerd om met geld om te gaan, alles wat ik verdiende kon ik ook weer uitgeven. Toen ik ging scheiden kwamen daar zoveel regelzaken bij dat ik geen overzicht meer had en schulden opgebouwd heb.*

Consequentie: *Ik heb veel extra kosten door aanmaningen en deurwaarders. Door de deurwaarders ervaar ik veel spanning en open ik mijn post niet meer. Mijn vrienden spreek ik ook zelden omdat ik bang ben dat ze iets leuks willen gaan doen waar ik geen geld voor heb.*

★ *Tip: In de praktijk werkt het uitvragen het beste in de volgorde B > A > C*

Voorbeeld

Leefdomein: Veiligheid en Geborgenheid

Beleving: *Ik voel me heel erg onveilig in mijn woning. Ik ben continu angstig dat mensen binnenkomen en ik voel mij heel erg alleen.*

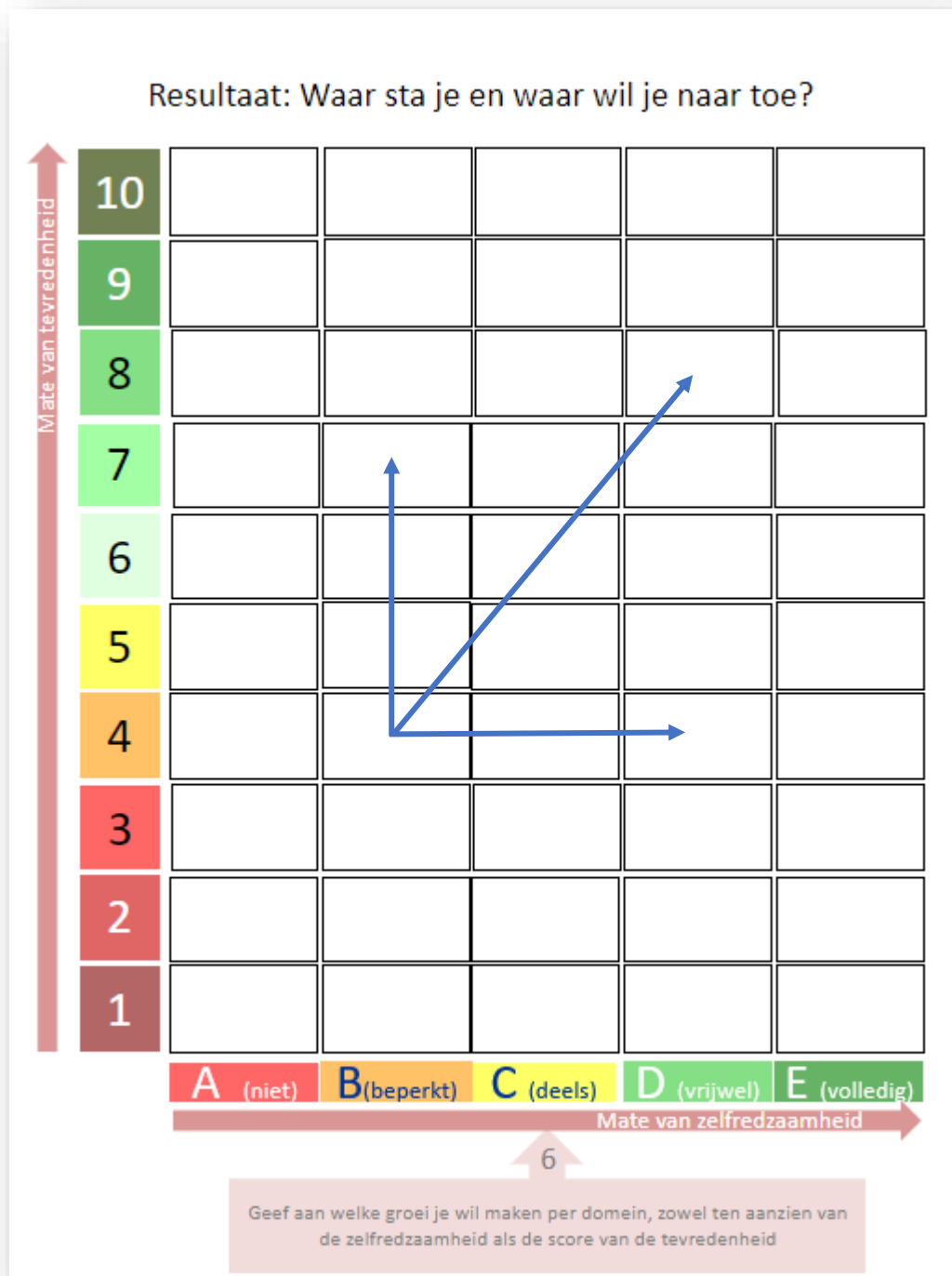
Aanleiding: *Er is ooit in mijn woning ingebroken toen ik thuis lag te slapen. Dat was heel erg eng ondanks dat ik er niet veel van heb meegemaakt. Maar toen ik klein was kwamen er altijd mensen over de vloer bij mijn ouders die ik eng vond, en waar veel ruzie mee was. Mijn vader dronk te veel. Hierdoor heb ik als kind niet echt veiligheid gevoeld in mijn eigen huis. Ik was zo blij met mijn eigen woning en veilige plek en dat heeft de inbraak aangetast.*

Consequentie: *Ik heb veel last van angsten en paniekaanvallen. Ik heb controlegedrag en controleer wel 10 de of de deur op slot zit als ik alleen thuis ben. Soms is het zo erg dat ik hierdoor niet van huis af durf en daardoor mijn vrienden niet meer zie of niet naar vrijwilligerswerk ga.*

★ *Tip: In de praktijk werkt het uitvragen het beste in de volgorde B > A > C*

→ Vervolgens komt de 4^e pagina waarin de groeidoelstelling wordt vastgelegd

Er wordt vastgelegd wat de huidige score op tevredenheid en zelfredzaamheid is, en waar de inwoner graag naartoe wil. Dit kan een verbetering zijn op tevredenheid, op zelfredzaamheid (ik wil het zelf leren en kunnen), of op beide. Hiervoor kunnen de kleine losse leefdoeinen gebruikt worden die bij het ondersteuningsplan zitten, of men kan met de stift kruisjes of notities maken.



→ In het digitale ondersteuningsplan is dit weergegeven op het 5e tabblad 'Analyse'.

Focusdomeinen					
Focusdomein	Huidige tevredenheid	Beoogde tevredenheid	Aanleiding	Beleving	Consequentie
	Huidige zelfredzaamh.	Beoogde zelfredzaamh.			
Doelstelling 1					
Doelstelling 2 (optioneel)					
Doelstelling 3 (optioneel)					
Focusdomein	Huidige tevredenheid	Beoogde tevredenheid	Aanleiding	Beleving	Consequentie
	Huidige zelfredzaamh.	Beoogde zelfredzaamh.			
Doelstelling 1					
Doelstelling 2 (optioneel)					
Doelstelling 3 (optioneel)					
Focusdomein	Huidige tevredenheid	Beoogde tevredenheid	Aanleiding	Beleving	Consequentie
	Huidige zelfredzaamh.	Beoogde zelfredzaamh.			
Doelstelling 1					
Doelstelling 2 (optioneel)					
Doelstelling 3 (optioneel)					

1. Het gele vak met 'focusdomein' wordt automatisch ingevuld door het Excelprogramma. De focusdomeinen waar bij *meting* het antwoord JA op is gegeven worden hier ingevuld.
2. De huidige tevredenheid en huidige zelfredzaamheid worden automatisch door het programma ingevuld vanuit het tabblad meting.
3. Vul met de inwoner de beoogde tevredenheid in (cijfer van 1 tot 10). De vraag hierbij is dus: Wil de inwoner groeien op tevredenheid?
4. Vul met de inwoner de beoogde zelfredzaamheid in (cijfer van 1 tot 10). De vraag hierbij is dus: wil de inwoner het ook zelf leren en kunnen?
5. Vervolgens kunnen de kolommen aanleiding – beleving en consequentie vrij ingevuld worden door tekst te typen. (*zie uitleg fysiek ondersteuningsplan hierboven*)
6. Onder ieder focusdomein is een ruimte regel (grijze vakjes) om een doelstelling te formuleren. Een leefdomein is namelijk nog erg breed. Een doel kan helpen om al richting te geven aan de in te zetten ondersteuning.

★ *Voorbeeld: Op het leefdomein 'geld en administratie' kunnen de volgende doelen geformuleerd worden:*

- *Voor al mijn schulden is een betalingsregeling geregeld.*
- *Ik heb al mijn achterstallige post weggewerkt.*
- *Ik heb een opbergsysteem voor mijn post en administratie.*

3.6 Complexiteit (en berekening)

Tabblad 6 Excel

Op het 6e tabblad vind je een zorgzwaartematrix. Door het invullen van onderstaande vragen komt er een advies m.b.t. de complexiteit van de casus uit.

Let op: dit advies betreft de *complexiteit* van een casus, en zegt niet per definitie iets over de *intensiteit* van de ondersteuning.

De blauwe vakjes bieden een keuzemenu. (zie 4.2 keuzevelden)

Bepaling van de complexiteit van de casus	
1. Het netwerk	
	Vul in:
a. Er is een netwerk aanwezig	<input type="text"/> (Ja, Deels, Nee)
b. Het netwerk is herstelbevorderend	<input type="text"/> (Ja, Deels, Nee)
c. Het netwerk is vrij van eigen psychosociale problematieken	<input type="text"/> (Ja, Deels, Nee)
d. Het netwerk begrijpt het hulpverlenerssysteem	<input type="text"/> (Ja, Deels, Nee)
2. Impact op het dagelijkse leven	
a. De problematiek van de cliënt heeft impact op	<input type="text"/> domeinen
3. Het ontwikkelvraagstuk	
<i>Het ontwikkelvraagstuk is altijd gericht op het vergroten van de tevredenheid. Daarnaast kan deze zich ook richten op het vergroten van de zelfredzaamheid.</i>	
a. Het ontwikkelvraagstuk is tevens gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid	<input type="text"/> (Nee)
Complexiteit:	
<input type="text"/>	

Men beantwoordt de volgende vragen:

1a: "Er is een netwerk aanwezig"

Ja - de cliënt heeft mensen om zich heen waar hij/zij regelmatig contact mee heeft. Denk aan broers/zussen, burens, vrienden, kennissen, etc.

Deels - de cliënt heeft enkele contacten waar af en toe contact mee is.

Nee - de cliënt heeft geen mensen om zich heen die steunend zijn.

1b: “Het netwerk is herstel-bevorderend”

Ja - Het netwerk komt de cliënt ten goede en is steunend ten aanzien van de problematiek van de cliënt; het netwerk werkt herstel-bevorderend.

Deels - Het netwerk komt de problematiek enigszins ten goede (in lichte mate, of deels wel/deels niet)

Nee - Het netwerk ontbreekt, of netwerk is wel aanwezig maar werkt herstel-belemmerend.

1c: “Het netwerk is vrij van eigen psychosociale problematieken”

Ja - Het netwerk heeft zelf weinig tot geen psychosociale problematieken.

Deels - Het netwerk heeft zelf enige actieve hulpvragen

Nee - Het netwerk heeft veel eigen psychosociale problematieken en actieve hulpvragen

1d: “Het netwerk begrijpt het hulpverlenerssysteem”

Ja - Het netwerk begrijpt bij wie ze moeten zijn in geval van een zorginhoudelijke vraag (huisarts, Siem, bewindvoerder, ...)

Deels - Het netwerk begrijpt enigszins bij wie ze moeten zijn in geval van een zorginhoudelijke vraag

Nee - Het netwerk begrijpt niet bij wie ze moeten zijn in geval van een zorginhoudelijke vraag

2: “De problematiek heeft impact op __ domeinen”

Vul hier het aantal domeinen in waarop de problematiek impact heeft. Onder impact verstaan we het *ontwrichten* van het domein; de problematiek zorgt voor een aanzienlijke daling in de tevredenheid en/of zelfredzaamheid van de cliënt op het specifieke domein.

3: Het ontwikkelvraagstuk is tevens gericht op het vergroten van de zelfredzaamheid”

Ja – het de hulpvraag is niet alleen gericht op behoud, maar ook op het aanleren van bepaalde vaardigheden zodat de cliënt zelfredzamer wordt op betreffende domein(en)

Nee – de hulpvraag is alleen gericht op behoud, cliënt wordt niet begeleidt op het aanleren van bepaalde vaardigheden maar enkel op het stabiel houden van de situatie op een specifiek leefdomein.

3.7 Bezwaar en CAK

Tussengevoegd tabblad

Op dit tabblad staat de bezwaarclausule en de uitleg m.b.t. de eigen bijdrage van het CAK. Deze informatie is bedoeld voor de cliënt. Het is belangrijk de cliënt erop te wijzen dat de cliënt recht heeft bezwaar te maken op de beslissing, en dat de eigen bijdrage van het CAK in rekening gebracht wordt voor de WMO-ondersteuning. Neem deze informatie met de cliënt door álvorens het plan getekend wordt op het volgende tabblad.

Bezwaarclausule en Cak eigen bijdrage	
<i>Afhankelijk van de ondersteuningsvorm is één van onderstaande eigen bijdragen van toepassing.</i>	
Eigen bijdrage voor Begeleiding, Dagopvang en Beschermd Wonen zonder Huisvesting	
Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) is verantwoordelijk voor de inning van de eigen bijdrage voor de gemeente. U betaalt voor de maatwerkvoorziening vanuit de Wmo € 19,00 per maand, ongeacht hoeveel ondersteuning of hulpmiddelen u ontvangt. Het CAK zal op basis van de bij hen bekende gegevens bepalen of u deze eigen bijdrage daadwerkelijk moet betalen. U ontvangt hierover van het CAK bericht. Voor meer informatie kunt u terecht op www.hetcak.nl	
Eigen bijdrage voor Beschermd Wonen met Huisvesting:	
Het Centraal Administratie Kantoor (CAK) is verantwoordelijk voor de vaststelling en inning van de eigen bijdrage voor de gemeente (Verordening MO Tilburg 2023 artikel 6.1 en Besluit MO Tilburg 2023 artikel 2.1 en 2.2). U moet voor deze maatwerkvoorziening een eigen bijdrage betalen zolang u gebruik maakt van de ondersteuning. Wij geven de gegevens uit deze beschikking door aan het CAK. Voor meer informatie kunt u terecht op www.hetcak.nl .	
Bezwaarclausule	
Als u het niet eens bent met onze beslissing dan kunt u een bezwaarschrift indienen bij burgemeester en wethouders van de gemeente Tilburg. U kunt online bezwaar maken via de website www.tilburg.nl (hiervoor moet u inloggen met uw DigiD). U kunt uw bezwaarschrift ook sturen naar postbus 90118, 5000 LA Tilburg.	
Voorlopige voorziening	
Is het belangrijk dat de uitvoering van het besluit direct tegengehouden wordt? Dan kunt u een voorlopige voorziening aanvragen. Dit kan alleen als u ook al een bezwaarschrift heeft ingediend. U kunt deze voorziening aanvragen bij de Voorzieningenrechter van de Rechtbank Zeeland-West Brabant, team bestuursrecht. Het adres is postbus 90006, 4800 PA in Breda. U kunt deze voorziening ook digitaal aanvragen bij genoemde rechtbank via http://loket.rechtspraak.nl/bestuursrecht . Voor het aanvragen van deze voorziening moet u griffierecht betalen. U kunt bij de rechtbank navragen hoeveel dat precies is.	

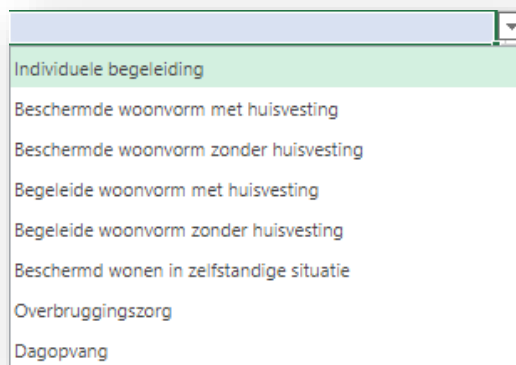
★ Ter illustratie is hier de bezwaarclausule van gemeente Tilburg gebruikt. Per gemeente is er een plan

3.8 Conclusie en ondertekening

Tabblad 7 Excel

Op dit tabblad vind je een samenvatting van het gehele ondersteuningsplan. Dit betreft het 7e tabblad van het digitale ondersteuningsplan.

- Links in het blokje 'persoonsgegevens' staat nogmaals vermeld om welke inwoner het gaat met diens gegevens. Controleer deze. Het programma vult niet automatisch alle gegevens goed in.
- **LET OP:** In dit betreffende blokje moet de casushouder ook de BSN-controle uitvoeren. Vraag een identiteitsbewijs aan de inwoner, en controleer of het BSN-nummer in het plan correct is. Wanneer dit gecontroleerd is vul dan een JA in.
- In het blokje Domeinen staan nogmaals de focusdomeinen en doelstellingen ingevuld. Het programma zal deze automatisch invullen wanneer de Focusdomeinen op het tabblad Meting en de doelen op het tabblad Analyse ingevuld zijn.
- Rechts staan de gegevens van de betrokken begeleiders. Controleer deze en vul deze nog in als het programma deze niet automatisch ingevuld heeft vanuit het tabblad 'betrokken medewerkers'.
- In het blokje 'Aard van de ondersteuning' kan geselecteerd worden welke ondersteuning ingezet wordt. Dit is een keuzemenu (*Zie 4.2 Keuzevelden*) met de volgende opties:



Indicatie uren:

Wanneer het 'individuele begeleiding' betreft wordt vervolgens het blokje 'indicatie ureninzet begeleiding' ingevuld. Hier spreek je samen met de inwoner af wat de gemiddelde wekelijkse inzet aan uren is. Leg aan de inwoner uit dat uren niet 'vaststaan'. We werken beschikkingsvrij. Dit betekent dat we de ene week wat meer uur in kunnen zetten dan de andere week. Vooral incidenteel is dit geen probleem. Merk je dat je structureel aanzienlijk meer of minder uur zorg aan het inzetten ben? Evalueer dan je plan zodat onderbouwd wordt waarom dit zo is, en maak een nieuwe afspraak over de gemiddelde wekelijkse inzet.

- ★ *Sommige inwoners zijn het gewend dat een indicatie vanuit de gemeente uren betreft. Zij eisen dan ook dat de uren die afgesproken zijn geleverd worden. Omdat we beschikkingsvrij werken is dit geen 'eis' meer die een cliënt kan stellen. Echter kijk goed kritisch samen met de inwoner naar de in te zetten uren en waarom daar al dan niet van afgeweken wordt.*

Dagopvang:

Wanneer hier de ondersteuningsvorm dagopvang geselecteerd wordt, kan in de regel daaronder via een keuzemenu (Zie 4.2 Keuzevelden) aangegeven worden om hoeveel dagdelen dit gaat.

Vervoersvoorziening:

Tevens kan in de regel daaronder aangegeven worden of er een vervoersvoorziening nodig is. (Zie 4.2 Keuzevelden > in dit geval opties JA of NEE)

- ★ Wanneer er een combinatie van ondersteuningsvormen aanwezig is (bijvoorbeeld individuele begeleiding + dagopvang) dan is het afdoende om bij de regel dagopvang de hoeveelheid dagdelen aan te geven.

Ondertekenen plan:

- De inwoner tekent voor gezien.
- De inwoner tekent voor akkoord.
- Indien de inwoner niet akkoord is met het plan, kan de inwoner tekenen voor 'gezien maar niet akkoord' en daar een eventuele toelichting op geven.
- De begeleider (casushouder) ondertekend tevens het plan.
- Vul onder de tekenblokjes nogmaals de namen, datum en plaats in van de aanwezigen.
- Vul de datum van het besluit in.
- Vul als laatste de evaluatiedatum in.

- ★ De datum voor besluit is de ingangsdatum van het 'wat-besluit'. Deze datum is ook leidend voor de bezwaarprocedure die een inwoner kan starten.

Ondertekening	
<small>Bent u het eens met de inhoud van dit ondersteuningsplan, dan kunt u tekenen voor akkoord. Bent u het niet eens met de inhoud van dit ondersteuningsplan dan kunt u het ondersteuningsplan niet ondertekenen, of tekenen 'voor gezien'.</small>	
Voor gezien, getekend door cliënt:	Indien niet akkoord, maar getekend voor gezien - toelichting:
Voor akkoord, getekend door cliënt:	Voor akkoord, getekend door begeleider (casushouder):
Naam	Naam
Datum	Datum
Plaats	Plaats
Datum besluit	

3.9 Kortcyclische acties

Tabblad 8 Excel

Registratietool

Op het tabblad 'Kortcyclische acties' kan de voortgang van het begeleidingstraject gemonitord worden. Dit kan tevens dienen als een registratietool.

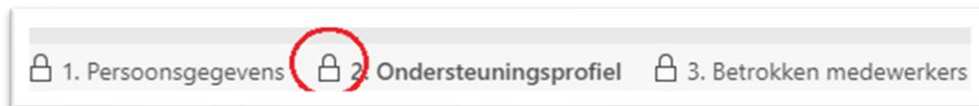
- De leefdomeinen en doelen worden automatisch ingevuld wanneer deze op het tabblad *analyse* ingevuld zijn. Let op: op dit tabblad zijn drie kolommen (per leefdomein) naast elkaar geplaatst. Schuif het beeld naar rechts om naar de andere leefdomeinen te kijken.
- In de kolom 'doelstelling' kan geselecteerd worden aan welk doel gewerkt wordt. (Zie 4.2 *Keuzevelden*)
- In de kolom 'kleine actie om doelstelling te behalen' kun je vrij typen welke actie of afspraak je in het traject inzet.
- In de kolom 'van' kan aangegeven worden *van wie* de actie is (cliënt, netwerk, hulpverlener, hulpverlener en cliënt samen etc.). Ook acties rondom stabilisatie en/of veiligheid kunnen hierin opgenomen worden (bijv. opstellen signaleringsplan).
- In de kolom 'gelukt' kan vervolgens (de volgende afspraak) aangegeven worden of deze actie/afpraak gelukt is. (Zie 4.2 *Keuzevelden* > *in dit geval JA of NEE*).
- In de kolom 'Evt. toelichting' kan aangegeven worden waarom de actie wel of niet gelukt is (bijvoorbeeld no show, ziekte, crisis, hulp van buurvrouw gehad etc.).

Kortcyclische acties					
Doelstelling 1					
Doelstelling 2					
Doelstelling 3					
nr.	Doelstelling	(Kleine) actie om doelstelling te behalen	Van	Geluk	Evt. toelichting
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

4. Aandachtspunten

4.1 Beveiliging

- De tabbladen zijn beveiligd. Dit maakt dat velden/teksten die ingevuld zijn niet bewerkbaar zijn. Dit is om te voorkomen dat medewerkers per ongeluk velden verwijderen of aanpassen.



4.2 Keuzevelden

Keuzevelden in het Excel bestand zien er als volgt uit:

- Velden die ingevuld dienen te worden hebben twee mogelijkheden:
 - **Optie A:** Wanneer er een grijs pijltje in de hoek van het in te vullen veld staat is er een keuzemenu. Klik op het grijze pijltje – hierdoor zal een keuzemenu uitklappen en kan het veld ingevuld worden met bijvoorbeeld een *ja* of *nee* antwoord.

	Belangrijkheid	Zelfredzaamheid	Tevredenheid	Toelichting
	1 = meest belangrijk 9 = minst belangrijk		1 = Zwaar ontev. 9 = volledig tevr.	
1				
2		Niet		
3		Vrijwel niet		
4		Deels		
5		Vrijwel volledig		
6		Volledig		

→ **Optie B:** Wanneer er geen grijs pijltje zichtbaar is, kan er in het veld tekst toegevoegd worden. De medewerker is dus vrij om tekst te typen.

Tevredenheid	Toelichting	Urgentie
1 = Zwaar ontevr.		(advies)
10 = Volledig tevr.		
Typ hier uw tekst		

Keuzevelden in het fysieke plan zien er als volgt uit:

A (niet) Bij alles hulp nodig
B (beperkt) Vaak en/of veel hulp nodig
C (deels) Deels zelf, deels met hulp
D (vrijwel) Soms en/of beetje hulp nodig
E (volledig) Helemaal geen hulp nodig

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Heel erg slecht	Erg slecht	Behoorlijk slecht	Slecht	Niet niet	Redelijk	Goed	Behoorlijk goed	Erg goed	Heel erg goed
☹️	☹️	☹️	☹️	😐	😊	😊	😊	😊	😊

4.3 Informatieteksten

- Wanneer er een rood driehoekje zichtbaar is in de rechterbovenhoek van een veld, zal dit een toelichting openen wanneer de muis hierop gezet wordt.

Ondersteuningsprofiel	
In te vullen door de Toegang / Toeleidingspartner	
Huidige woonsituatie	Groei is mogelijk in eigen thuissituatie ▼
Uitstelbaarheid hulpvraag	Hulpvraag is planbaar
Kenmerken A: Actueel H: Historisch V: Vermoeden van Alleen indien relevant voor het consortium (vakje leeg laten indien niet van toepassing)	1. Psychiatrische en psychosociale problematiek
	2. NAH
	3. Licht verstandelijke beperking
	4. Verslavingsproblematiek
	5. Delictgedrag
	6. Problematiek in de relationele sfeer/ouderschapscomponent
	7. Somatisch
	8. Ouderdomsproblematiek (psychogeriatric, vereenzaming)
	9. Financiële problematiek
	10. Veiligheid
	11. Interculturele problematieken
Specifieke wensen	1. Noodzaak voorkeur begeleider i.v.m. trauma of cultuur
	2. Beperkte beheersing Nederlandse taal
	3. Beperkte digitale vaardigheden of middelen
Regie verdeling	Enkelvoudige problematiek
	Meervoudige problematiek
	Meervoudige problematiek + (domeinoverstijgend)

Inwoner is in staat om de hulpvraag hoofdzakelijk tijdens ingeplande momenten te stellen.

4.4 Hulpteksten leefdoeinen

- Bij ieder (fysiek) ondersteuningsplan zijn hulpteksten geleverd. Deze kaartjes kunnen je helpen om de goede vragen te stellen, en onderwerpen die bij het betreffende leefdoeain horen bespreekbaar te maken.
 - Stem met de inwoner af wat diegene onder een bepaald onderwerp verstaat.

DAGELIJKS FUNCTIONEREN

Lukt het de inwoner voor zichzelf en eventuele gezinsleden te zorgen betreft de algemeen dagelijkse levensverrichtingen?

Denk aan:

- Hoe ga je om met persoonlijke hygiëne?
- Lukt het je om afspraken na te komen en op tijd te komen?
- Lukt het je om huishoudelijke taken te doen?
- Lukt het je om afspraken na te komen en op tijd te komen?
- Lukt het je om te plannen en te organiseren?
- Lukt het je om boodschappen te doen en maaltijden te bereiden?
- Kan je gebruik maken van huishoudelijke apparatuur, zoals bijvoorbeeld de wasmachine?

GELD EN ADMINISTRATIE

Inwoners kunnen rondkomen met het geld dat ze hebben.
Ze kunnen hun administratie bijhouden en budgetteren.

Denk aan:

- Heb je inkomen? Heb je vermogen (geld op de bank)?
- Kan je goed omgaan met geld? Zo niet, is er sprake van bewindvoering of iemand die je daar bij helpt?
- Maak je gebruik van toeslagen? Zijn er achterstanden in betalingen?
- Weet je hoeveel geld er binnen komt en hoeveel wordt uitgegeven?
- Kun je zelfstandig post openen en ordenen? Begrijp je brieven en kan je doen wat nodig is?

LICHAMELIJKE GEZONDHEID

Hoe ervaart de inwoner zijn lichamelijke gezondheid? Heeft de inwoner een gezonde leefstijl. Heeft hij of zij gelijke kansen om gezond te leven en is hij of zij daartoe in staat?

Denk aan:

- Zit je lekker in je lichaam (denk ook aan gendervraagstukken)?
- Voel je ook gezond en fit?
- Leef je gezond qua eten en bewegen?
- Heb je lichamelijke klachten, beperkingen of ongemakken?
- Is er medicatie voorgeschreven?
- Ben je onder behandeling bij een arts?

MENTALE GEZONDHEID

Hoe ervaart de inwoner zijn mentale gezondheid? Is de inwoner wel/ niet bekend met psychische of psychiatrische problematiek? Is er sprake van spanning, neerslachtigheid of zorgen?

Denk aan:

- Voel je je vrolijk? Of hoe voel je je?
- Als je een slechte dag hebt (zoals iedereen die wel eens heeft) hoe ziet dat er dan uit?
- Heb je voorliggende hulp of ontvang je behandeling?
- Lukt het je om dagelijkse taken uit te voeren?
- Kan je je zorgen delen met naasten?

SOCIAAL NETWERK

Sociaal netwerk omvat iedereen die voor de inwoner belangrijk is, zoals familie, vrienden, buren, collega's, inwonenden.

Denk aan:

- Een gevoel van saamhorigheid. Heb je het gevoel dat je ergens bij hoort?
- Weet je bij wie je in je sociaal netwerk terecht kan?
- Wie is steunend voor jou? En wie misschien juist helemaal niet?

VEILIGHEID & GEBORGENHEID

Huishoudens bieden een veilige en geborgen leefomgeving. Gezinsleden ervaren een positieve gezins- en thuissituatie. Relaties worden positief ervaren.

Denk aan:

- Hoe ervaar je de relaties in het huishouden?
- Zijn er opvoedvaardigheden?
- Krijgen kinderen liefde en kans om te groeien?
- Zijn er vragen rondom seksualiteit?

VRIJE TIJD & DAGINVULLING

Iedereen kan deelnemen aan activiteiten in de vrije tijd of heeft een daginvulling naar tevredenheid.

Denk aan:

- Activiteiten buiten je eigen huis.
- Wil/ kan je meedoen aan sport of lid zijn van een club?
- Hoe vul je je vrije tijd in (avond-weekend- vakantie), en wat vind je daar van?
- Heb je voldoende mogelijkheden om aan activiteiten deel te nemen (bereikbaarheid, betaalbaarheid en bekendheid).
- Wat doe je om te ontspannen?
- Maak je gebruik van dagopvang?

WERK & OPLEIDING

Iedereen die kan is aan het werk of heeft anders een zo hoog mogelijke participatie met zo nodig ondersteuning. Of volgt een opleiding.

Denk aan:

- Heb je passend werk?
- Word je ingezet als vrijwilliger?
- Volg je een traject naar werk of maak je gebruik van ontwikkelingsgerichte arbeidsmatige dagbesteding (OAD)?
- Volg je een opleiding?

WONEN

Er is een passende plek om te wonen. Indien thuis wonen niet meer mogelijk is, is er een plek op maat.

Denk aan:

- Het huis past bij de samenstelling van het huishouden.
- Is de woning opgeruimd en schoon?
- Zijn er speciale voorzieningen of bijzonderheden aanwezig/ nodig?