

HANDBOEK

Beschermd Wonen en Beschermd thuis

2025

Valleiregio

Gemeenten: Ede, Wageningen, Veenendaal, Rhenen, Renswoude, Barneveld en Scherpenzeel.

Auteur : Valleigemeente

Versie :2

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1.	Regionale afspraken	4
1.2.	Ontwikkelen	4
1.3.	Begrippenlijst	4
1.4.	Uitgangspunten van de regiovisie.....	5
2.	Procedure	5
2.1.	Aanmelden.....	5
2.1.2.	Aanmelding buiten de regio	6
2.1.3.	Aanmelding vanuit jeugd.....	6
2.1.4.	Aanmelding vanuit jeugdreclassering.....	6
2.1.5.	Aanmelding vanuit overige settings.....	6
2.1.6.	Aanmelding voor herindicatie door u als aanbieder	6
2.2.	Het onderzoek.....	7
2.2.1.	Onderzoek beschermd wonen.....	7
2.2.2.	Onderzoek voor Beschermd thuis	7
2.3.	Gespreksverslag/plan van aanpak	7
2.4.	Besluit.....	7
2.4.1.	Beschermd wonen	7
2.4.2.	Beschermd thuis	8
3.	Plaatsing binnen de Valleiregio	8
3.1.	Beschermd wonen	8
3.2.	Beschermd thuis	8
4.	Bovenregionale plaatsing	9
4.1.	Beschermd wonen	9
5.	Afsluiten van een cliëntgebonden- overeenkomst.....	9
5.1.	Beschermd wonen	9
6.	WachtlIJst	9
6.1.	Beschermd wonen	9
6.2.	Beschermd thuis	10
7.	Regievoering.....	10
7.1.	Beschermd wonen	10
7.2.	Beschermd thuis	10
7.3.	Proces van regievoering.....	10
8.	Gegevensuitwisseling.....	11
8.1.	Beschermd wonen	11
8.2.	Beschermd thuis	12
9.	Aanmelding CAK	12

9.1. Beschermd wonen	12
9.2. Beschermd thuis	12
10. Hoogte eigen bijdrage	12
10.1. Beschermd wonen	12
10.2. Beschermd thuis	12
11. Aanvraag lage eigen bijdrage	13
11.1. Beschermd wonen	13
12. Inschrijven Valleigemeente	13
12.1. Beschermd wonen	13
12.2. Beschermd thuis	13
13. Aanvraag bijstandsuitkering	13
13.1. Beschermd wonen	13
13.2. Beschermd thuis	13
14. Behouden van een Wmo-voorziening	13
14.1. Beschermd wonen	13
14.2. Beschermd thuis	14
14.3. Aanvraag Wmo voorziening tijdens verblijf Bw of BT geclusterd.....	14
15. Afwezigheid	14
16. Zorgbeëindiging of schorsing	14
16.1 Beschermd wonen	15
16.1. Beschermd thuis	15
17. Uitstroom	15
17.1. Beschermd wonen	15
17.2. Doorstroom	15
18. Monitoring/CBS aanlevering.....	15
18.1. Beschermd wonen	15
19. Bezwaar en Beroep	16
20. Toezicht	16
20.1. Rechtmatigheid en kwaliteit	16
20.2. Calamiteit	16
21. Contractmanagement	16
22. Geschillen	17
22.1. Geschillen tussen ketenpartijen	18
22.2. Geschillen tussen gemeente en aanbieders	18
22.3. Geschillen tussen gemeente en cliënt	18
22.4. Geschillen tussen client en aanbieder	18

1. Inleiding

Valleigemeente Ede is centrumgemeente/gastgemeente voor Beschermd wonen binnen de Valleiregio. Hiertoe behoren de valleigemeenten: Barneveld, Ede, Renswoude, Rhenen, Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen.

Samen met u als aanbieder hebben we een contract afgesloten voor het bieden van ondersteuning aan onze inwoners in de vorm van Beschermd wonen en Beschermd thuis.

Voor u ligt het handboek voor Beschermd wonen en Beschermd thuis 2025 (hierna Bw en Bt). Dit handboek geeft de procesmatige basis aan voor de toegang tot Bw en Bt binnen de Valleiregio. Vervolgens biedt dit document inzicht in hoe de samenwerking tussen de valleigemeenten verloopt. De regiovisie Beschermd wonen en Beschermd thuis vormt de basis hiervoor. Daarnaast zijn in dit handboek enkele afspraken die met u in het inkoopdocumenten zijn gemaakt nader uitgewerkt.

Dit handboek is een dynamisch document. Dit betekent dat werkafspraken continu worden verscherpt en bijgesteld. De actualisatie van dit document ligt bij de valleigemeente Ede. Dit handboek is met alle beleidsadviseurs van de valleigemeente in een regionaaloverleg afgestemd en vastgesteld.

1.1. Regionale afspraken

Valleigemeente Scherpenzeel zal tot aan door decentralisatie conform de huidige werkwijze van de valleigemeente Barneveld werken. Met dien verstande dat Scherpenzeel dit zelf doet en niet uitbesteed aan Barneveld. Vanaf de doordecentralisatie sluit zij aan bij de werkwijze van Rhenen en Renswoude.

De gemeente Wageningen continueert haar huidige zelfstandige inkoop voor Beschermd Wonen en Beschermd Thuis. Voor de inkoop van aanvullende voorzieningen waarbij aanbod op lokale schaal niet passend is (bijvoorbeeld: tijdelijke verblijf of Safehouses) sluit Wageningen aan bij de (boven)regionale inkoop.

1.2. Ontwikkelen

Het jaar 2025 geldt als pilotjaar. Extra aandacht is er dit jaar voor de toepassing van een regionaal wachtlijstbeheer voor beschermd wonen die in handen ligt van de gemeente Ede. Dit omdat Veenendaal ook aansluit en we het belangrijk vinden dat er een goede samenwerking is. Waar onze cliënten vooral baat bij hebben en geen last van mogen ondervinden.

De meest recente versie van dit handboek staat op de website van de gemeente Ede.¹

1.3. Begrippenlijst

Centrum gemeente/ gastgemeente

Ede is de centrumgemeente voor de Valleiregio. Zij neemt de leiding in het organiseren en coördineren van een regionale aanpak.

Valleigemeente

Gemeente binnen de Valleiregio: Barneveld, Ede, Renswoude, Rhenen, Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen.

Herkomst gemeente

De valleigemeente waar de cliënt staat ingeschreven of feitelijke verblijft op het moment van aanmelden.

Regie- gemeente

De gemeente (van herkomst) voert de regie over het traject en is en blijft de valleigemeente van de casus. Dat wil zeggen dat de betrokken medewerker samen met de cliënt de opgestelde doelen bespreekt om te komen tot terugkeer en/of uitstroom en er worden afspraken gemaakt over de duur van het traject.

Toegang

¹ <https://www.ede.nl/ondersteuning-werk-inkomen/voor-zorgorganisaties>

Wanneer een cliënt behoefte heeft aan ondersteuning in de vorm van Bw of Bt kan hij of zij zich melden bij de Valleigemeente waar hij/zij volgens het BRP woonachtig is.

Gespreksverslag/plan van Aanpak

Het verslag/pva is een door de valleigemeente/aanbieder opgesteld (of erkend) verslag van het onderzoek (waaronder het maatwerkgesprek) over en voor de cliënt.

Aanvraag

Een schriftelijke aanvraag bij het College voor formele ondersteuning van de Wmo.

Besluit

De cliënt ontvangt het besluit in de vorm van een schriftelijke beschikking.

De aanbieder ontvangt het besluit volgens de i-standaarden/ berichtenverkeer.

Beschermd wonen

Wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij behorende toezicht en begeleiding.

Beschermd Thuis

Bij 'Beschermd Thuis' gaat het om een inwoner die een beschermende woonomgeving en begeleiding nodig heeft. De ondersteuning kan zowel geleverd worden in een geclusterde woonvorm of in een situatie waarin de cliënt zelfstandig woont.

Herstel gericht

Gericht op het voeren van eigen regie op het leven.

Ondersteuningsplan

Het is een door de cliënt en zorgverlener uitgewerkt plan dat weergeeft hoe, op welk termijn en met welke activiteiten/ interventies gestelde doelen behaald gaan worden.

Sociaal netwerk

Het sociaal netwerk is gedefinieerd als partner, kinderen, vrienden, familie, kennissen, collega's, burens, vrijwilligers.

1.4. Uitgangspunten van de regiovisie

We willen dat inwoners van de valleiregio zo volwaardig mogelijk mee kunnen doen in de samenleving. Wij gaan ervanuit dat iedereen zijn leven zoveel mogelijk zelfstandig of met hulp van zijn netwerk vormgeeft. Voor de toegang tot beschermd wonen en beschermd thuis worden de volgende leidende principes gehanteerd;

- Normaliseren van wonen en ondersteunen daar waar nodig.
- Ondersteunen zo licht als het kan en zo zwaar als nodig.
- Hertstelgerichte benadering (kwaliteit van leven staat centraal).

2. Procedure

2.1. Aanmelden

Het proces van aanmelding, aanvraag en onderzoek verloopt zoals gesteld in de Wmo. Een cliënt meldt zich bij de valleigemeente waar hij staat ingeschreven. Om te voorkomen dat onze cliënten een intensief traject moeten volgen kan vooraf een screening² worden uitgevoerd. Hierop volgt een advies.

Voor de toegang tot Bw en Bt gelden enkele algemene regels

- De cliënt is 18 jaar of ouder en,
- er is sprake van een (al dan niet gediagnosticeerd) psychiatrisch ziektebeeld, psychische en/of psychosociale problemen die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving en,
- de cliënt heeft de Nederlandse nationaliteit of verblijft legaal in Nederland en,
- de cliënt voldoet bij een melding voor Bw aan de voorwaarden voor een succesvol traject gerelateerd aan de hand van de participatie factoren en de overige factoren zoals gesteld in de regionale beleidsregels landelijke toegankelijkheid tot beschermd wonen Valleiregio³ en,
- de cliënt voldoet aan hetgeen gesteld is in de regionale en/of lokale beleidsregels.

² Valleigemeenten kunnen hiervoor een screeningsformulier gebruiken

³ Zie voor de beleidsregels: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl>.

Afbakening met ambulante begeleiding

NB. Als inwoner niet aan bovenstaande algemene regels voldoet komt deze niet in aanmerking voor beschermd wonen en/of beschermd thuis. Cliënten met een intensieve ambulante hulpvraag komen niet in aanmerking voor BW/BT uit hoofde van een financieringsvraag. Er moet sprake zijn van een ongeplande of niet door cliënt zelf te stellen of uit te stellen hulpvraag.

2.1.2. Aanmelding buiten de regio

Een cliënt van buiten de valleiregio kan zich melden bij iedere valleigemeente. Voor Rhenen en Renswoude geldt dat zij deze cliënten direct⁴ kunnen doorverwijzen naar de gemeente Ede voor een beoordeling en onderzoek.

Om een grote instroom van cliënten van buiten de valleiregio te managen wordt het volgende uitgangspunt binnen de valleiregio gehanteerd:

- Een aanbieder van beschermd thuis geclusterd kan ook cliënten van buiten de valleiregio toelaten. Plaatsingen van buiten de regio gebeurt onder voorwaarde dat er voldoende capaciteit is voor de cliënten van de Valleiregio (Zie Pve nr 29).
- De cliënten van buiten de valleiregio vallen gedurende het verblijf in de geclusterde vorm onder de financiële verantwoordelijkheid van de gemeenten van herkomst. Zij dragen ook zorg voor de regievoering op deze cliënten.

2.1.3. Aanmelding vanuit jeugd

Minderjarigen, die vanuit de Jeugdwet begeleid worden en voor wie beschermd wonen of beschermd thuis vanaf het 18^e levensjaar passend zou kunnen zijn, worden door Jeugdzorg tijdig vanaf de leeftijd van 17,5 jaar aangemeld bij- en besproken met een Wmo-consulent van de gemeente die ook de Jeugdzorg heeft geïndiceerd. Het doel van deze vroegtijdige samenwerking is het zorgen voor een 'warme' overdracht met aansluitende zorg. Samen met de betrokken hulpverleners wordt er een gezamenlijk plan gemaakt en gekeken wat er nodig is.

Voor Rhenen en Renswoude geldt dat de betrokken Wmo consulent minimaal 3 maanden voor het 18^e jaar van de client contact op neemt met gemeente Ede. Rhenen en Renswoude hebben de voorliggende mogelijkheden al onderzocht en vermoeden dat na Jeugdzorg beschermd wonen of beschermd thuis nodig is.

2.1.4. Aanmelding vanuit jeugdreclassering

Cliënten die door jeugdreclassering worden aangemeld, zouden normaliter een indicatie krijgen vanuit de jeugdwet. In de praktijk is jeugd niet altijd betrokken en is een eventuele jeugdwet indicatie al afgesloten. Het is dan passender om zorg vanuit de Wmo te indiceren. In beide gevallen is de jeugd-reclasseerde degene die regie voert en verantwoordelijk is voor het traject. Dit gebeurt in samenwerking met de Wmo-consulent die betrokken is of betrokken wordt. Als de maatregel vanuit justitie eindigt, kan de Wmo waar nodig de regie overnemen en de nodige zorg inzetten.

2.1.5. Aanmelding vanuit overige settingen

Cliënten die vanuit de forensische zorg, detentie of klinisch opname komen, volgen hetzelfde proces. Voor Rhenen en Renswoude geldt dat zij bij een vermoeden voor beschermd wonen en of beschermd thuis de client aanmelden bij de gemeente Ede.

2.1.6. Aanmelding voor herindicatie door u als aanbieder

U als aanbieder kunt samen met uw cliënt een verzoek indienen voor een herindicatie. U doet dit door het indienen van een plan van aanpak of een ondersteuningsplan /begeleidingsplan waarin de voortgang van de client is beschreven. Vervolgens geeft u aan welke doelen nog niet behaald zijn en op welk termijn deze zijn te

⁴ In afwijking van cliënten uit eigen gemeente hoeven deze cliënten niet gescreend te worden. Zij kunnen direct doorverwezen worden naar gemeente Ede, omdat van deze cliënten bij Rhenen of Renswoude ook niets bekend is.

behalen. U meldt de cliënt aan bij de gemeente die de voorgaande beschikking heeft afgegeven. Zij zal de melding aannemen.

2.2. Het onderzoek

Nadat de melding is gedaan volgt een nader onderzoek zoals gesteld in de Wmo artikel 2.3.2. De Wmo consulent van de betrokken of gemandateerde gemeente voert het onderzoek uit.

2.2.1. Onderzoek beschermd wonen

De onderstaande procedure is op basis van de regionale Beleidsregels landelijke toegankelijkheid Beschermd wonen in de Valleiregio.

Een cliënt meldt zich bij de valleigemeente voor het onderzoek. De Wmo consulent heeft vooraf gescreend of er een toegang is tot beschermd wonen. Hiervoor checkt de valleigemeente het volgende:

- De persoonsgegevens.
- Behoort de cliënt tot de doelgroep.
- Valleigemeente van herkomst.
- Is er een kans van slagen voor succesvol traject binnen de valleiregio.

De valleigemeente Rhenen en Renswoude melden de client bij een vermoeden voor beschermd wonen of beschermd thuis aan bij de gemeente Ede voor verder onderzoek en een inhoudelijke beoordeling.

2.2.2. Onderzoek voor Beschermd thuis

De onderstaande procedure is op basis van regionaal gemaakte afspraken en de lokale beleidsregels voor Beschermd thuis⁵. (Ede, Scherpenzeel, Veenendaal, Wageningen en Barneveld)

Een cliënt meldt zich bij de regio valleigemeente waar hij staat ingeschreven. De gemeenten Wageningen, Veenendaal, Ede, Scherpenzeel en Barneveld beoordelen zelf of toegang tot Bt noodzakelijk is op basis van haar lokale beleidsregels.

De gemeenten Rhenen en Renswoude melden de client bij een vermoeden voor beschermd thuis aan bij de gemeente Ede voor verder onderzoek en een inhoudelijke beoordeling. De gemeente Ede beoordeeld voor Rhenen en Renswoude of toegang tot Bt noodzakelijk is. Zij doet dit aan de hand van haar lokale beleidsregels.

2.3. Gespreksverslag/plan van aanpak

Een aanvraag kan worden gedaan na afronding van het onderzoek (Wmo artikel 2.3.2 lid 9). Het gespreksverslag/plan van aanpak is een verslag van het maatwerkgesprek tussen de Wmo-consulent en de client. Het plan van aanpak dient als aanvraag en wordt als uitgangspunt genomen voor de beoordeling van het toekennen of afwijzen voor de toegang tot van Beschermd wonen of Beschermd thuis.

2.4. Besluit

Er volgt een besluit nadat het onderzoek is afgerond. Als het nodig is kan de Wmo-consulent aanvullende informatie opvragen bij eventuele behandelaars of vraagt de Wmo-consulent een medisch consult aan bij een onafhankelijk arts. Deze aanvullende informatie wordt meegewogen in het besluit. Het gespreksverslag/plan van aanpak maakt onderdeel uit van het te nemen besluit.

2.4.1. Beschermd wonen

De valleigemeenten Wageningen, Veenendaal, Barneveld en Scherpenzeel geven een beschikking af aan cliënt. Vervolgens zorgt de regie -consulent van deze valleigemeente ervoor dat het daarbij behorende Plan van aanpak wordt overhandigd aan client en/of beschikbaar is voor de aanbieder.

Aansluitend versturen de valleigemeenten Wageningen, Veenendaal, een bericht aan de aanbieder voor het starten van de zorg.

⁵ Zie lokale beleidsregels: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl>

Voor de gemeente Barneveld en Scherpenzeel geldt dat gemeente Ede het bericht verstuurd naar de aanbieder voor het starten van de ondersteuning.

Voor de gemeente Rhenen en Renswoude geldt dat gemeente Ede het besluit/bericht verstuurd naar client en aanbieder.

2.4.2. Beschermd thuis

Voor die cliënten die beschermd thuis geclusterd gaan wonen in de regiogemeente Ede maar komen uit Veenendaal, Barneveld, Scherpenzeel of Wageningen geldt dat deze gemeenten zelf het besluit/ bericht versturen naar cliënt en aanbieder.

Voor de gemeente Rhenen en Renswoude geldt dat gemeente Ede het besluit/bericht verstuurd naar client en aanbieder.

3. Plaatsing binnen de Valleiregio

3.1. Beschermd wonen

De Valleiregio heeft gezamenlijk ingekocht met als doel een dekkend zorglandschap te creëren. Dit betekent dat alle valleigemeenten gebruik kunnen maken van alle gecontracteerde aanbieders. Het heeft de voorkeur dat de cliënt in de valleigemeente van herkomst blijft, maar soms is de vraag zo specialistisch dat een specifieke Bw setting noodzakelijk is. De valleigemeente van herkomst blijft gedurende het verblijf financieel verantwoordelijk.

Voor gemeente Rhenen en Renswoude geldt dat de gemeente Ede beoordeelt wat de meest passende plaatsing is voor de cliënt.

3.2. Beschermd thuis

Iedere gemeente spant zich in om haar inwoner binnen haar eigen gemeentegrenzen te houden en ondersteuning te bieden die nodig is.

Soms leidt de situatie ertoe dat een client beter buiten zijn eigen omgeving geclusterd kan gaan wonen bijvoorbeeld omdat;

- ✓ Huidig omgeving is onveilig of,
- ✓ Er is een specifieke zorg vraag of,
- ✓ Er is geen ontwikkelperspectief in de huidige omgeving

We maken gebruik van elkaars geclusterde aanbod. De kleinere gemeenten zoals Rhenen, Renswoude en Scherpenzeel zullen eerder gebruik willen maken van deze voorzieningen. Van de grote gemeenten wordt verwacht dat zij zelf Bt - geclusterd organiseren.

De valleigemeente die gebruik maken van geclusterde woonvorm buiten haar eigen gemeente, stemt een eventuele plaatsing af met de aanbieder en de gemeente waar de aanbieder is gevestigd. De valleigemeente waar de cliënt vandaan komt is gedurende het gehele verblijf financieel verantwoordelijk en verantwoordelijk voor een tijds terugkeer naar eigen gemeente.

Wanneer een valleigemeente haar cliënten plaatst in een geclusterde woonvorm in een andere valleigemeente dan zorgen de ontvangende valleigemeente dat ze zich houden op deze cliënten (elke regiogemeente houdt dit bij in een excelbestand). Zodat we eind van het jaar een overzicht hebben over hoe vaak en hoelang er gebruik is gemaakt van deze geclusterde woonvorm buiten eigen valleigemeente. Dit doen we omdat het geclusterde wonen in ontvangende valleigemeente van invloed is op een mogelijke bijstandsuitkering die wordt verstrekt (indien nodig).

Voor de gemeente Rhenen en Renswoude geldt dat de gemeente Ede beoordeelt of plaatsing in een geclusterde woonvorm noodzakelijk is aan de hand van haar lokale beleidsregel.

4. Bovenregionale plaatsing

4.1. Beschermd wonen

Voor de client die bovenregionale beter op zijn plek is zorgen de valleigemeente: Ede, Wageningen, Veenendaal, Barneveld en Scherpenzeel dat dit proces ingang wordt gezet. Zij beoordelen op basis van de regionale beleidsregels landelijke toegankelijkheid Beschermd wonen waarom de client voor een bovenregionale plaatsing in aanmerking komt. Vervolgens zorgen zij voor een goede afstemming met betreffende bovenregionale valleigemeente en gaan in goed overleg met deze valleigemeente over tot plaatsing.

Voor de gemeente Rhenen en Renswoude geldt dat gemeente Ede beoordeeld of een bovenregionale plaatsing noodzakelijk is. Zij stemt dit af met de regie-consulent van deze gemeente. Gemeente Ede draagt zorg voor de administratieve afhandeling van het proces (zie cliëntgebonden overeenkomst).

5. Afsluiten van een cliëntgebonden-overeenkomst

5.1. Beschermd wonen

Bij een bovenregionale plaatsing van maximaal 1 jaar wordt gebruik gemaakt van een cliëntgebonden overeenkomst (hierna CGO). De gemeente Veenendaal voert het proces bij het aangaan van dit contract volledig zelf uit in lijn met het werkproces CGO Valleiregio.

De consulenten van Veenendaal stemmen met de consulenten van Ede af of een CGO wenselijk is of dat een gecontracteerde ZiN aanbieder volstaat.

Voor de gemeente Barneveld en Scherpenzeel voert de gemeente Ede de controle uit op het aangaan van het CGO en zorgt zij voor de verdere administratieve afhandeling richting de aanbieder en het CAK. Zij stelt daarbij de regie-consulent van de betrokken gemeente op de hoogte van het afgegeven CGO, zodat zij een beschikking aan de client kan sturen.

Voor de gemeente Rhenen en Renswoude geldt dat gemeente Ede de beoordeling en routing verzorgt van het CGO. Zij stemt dit af met de regie-consulent van deze gemeente.

6. Wachtlijst

6.1. Beschermd wonen

De valleigemeenten (uitgezonderd Wageningen) maken voor de toegang tot beschermd wonen gebruik van een centrale wachtlijst⁶. De gemeente Ede is beheerder van deze wachtlijst. Om cliënten op de wachtlijst te plaatsen melden de valleigemeente de cliënten aan bij de gemeente Ede. Hiervoor wordt de beschikking en het gespreksverslag/plan van aanpak overgedragen aan de gemeente Ede⁷.

Voor de gemeente Rhenen en Renswoude betekent dit dat gemeente Ede zorgt voor plaatsing op de wachtlijst. De gemeente Rhenen en Renswoude worden door de gemeente Ede geïnformeerd wanneer de cliënt daadwerkelijk wordt geplaatst.

⁶ Zie werkproces centrale wachtlijst voor intern gebruik.

⁷ beschermdwonen@ede.nl.

U als aanbieder meldt open plekken bij de centrale toegang aan de gemeente Ede⁸. De gemeente Ede zal de eerstvolgende op wachtlijst aan u voordragen. Daarbij houdt ze rekening met de voorkeur van de cliënt en of uw setting passend is bij de ondersteuningsvraag.

6.1.2. Beheer wachtlijst

De gemeente Ede houdt bij hoelang de cliënten op de wachtlijst staan. Als de client langer dan >3 maanden op de wachtlijst staat wordt de betrokken regie-consulent hierover geïnformeerd. Staat de cliënt na 6 maanden nog op de wachtlijst dan gaat de regie-consulent opnieuw met cliënt in gesprek om te beoordelen of beschermd wonen nog noodzakelijk is.

De gemeente Ede houdt overzicht op alle doelgroepen/ondersteuningsvragen. Als het nodig is zal zij actie ondernemen als bepaalde doelgroepen niet kunnen worden geplaatst. U als aanbieder zou daarbij betrokken kunnen worden.

De gemeente Ede houdt ook het overzicht op het aantal cliënten die op de wachtlijst staan. We streven ernaar dat er niet meer dan 15 cliënten op de wachtlijst staan. Mocht de wachtlijst te veel oplopen dan kunt u als aanbieder benaderd worden om gezamenlijk te komen tot een oplossing.

6.1.3. Overbrugging

De verantwoordelijke vallegemeente beoordeelt of tijdens de wachtperiode overbruggingszorg nodig is. De huidige betrokken aanbieder blijft de benodigde zorg leveren. De vallegemeente is verantwoordelijk voor de financiering van de overbruggingszorg. Dit geldt ook voor de gemeenten Rhenen en Renswoude.

6.2. Beschermd thuis

Voor beschermd thuis geclusterd is er *geen* centrale wachtlijst en is de vallegemeente zelf verantwoordelijk voor plaatsing van wachtende cliënten bij het geclusterd wonen. Bij voorkeur wordt Bt afgenomen in eigen woonomgeving. Wil een vallegemeente gebruik maken van een geclusterde woonvorm buiten de eigen vallegemeente dan wordt contact opgenomen met de vallegemeente van voorkeur.

7. Regievoering

7.1. Beschermd wonen

De vallegemeente van herkomst behoudt regie over de voortgang van de cliënt, zolang het traject van beschermd wonen noodzakelijk is. Vallegemeente geven vooraf aan welke consulente betrokken is bij welke cliënt. De consulent houdt zicht op dat er voortgang wordt geboekt en de aanbieder acties en interventie uitvoert om uitstroom zo spoedig mogelijk te realiseren.

Voor cliënten uit de gemeente Rhenen en Renswoude voert de gemeente Ede de regie. De gemeenten Rhenen en Renswoude wijzen een contactpersoon aan die de cliënten overneemt als uitstroom uit Bw mogelijk is. Gemeente Ede neemt 6 maanden voor uitstroom contact op.

7.2. Beschermd thuis

De vallegemeente waar de cliënt vandaan komt behoudt regie over de voortgang van de cliënt.

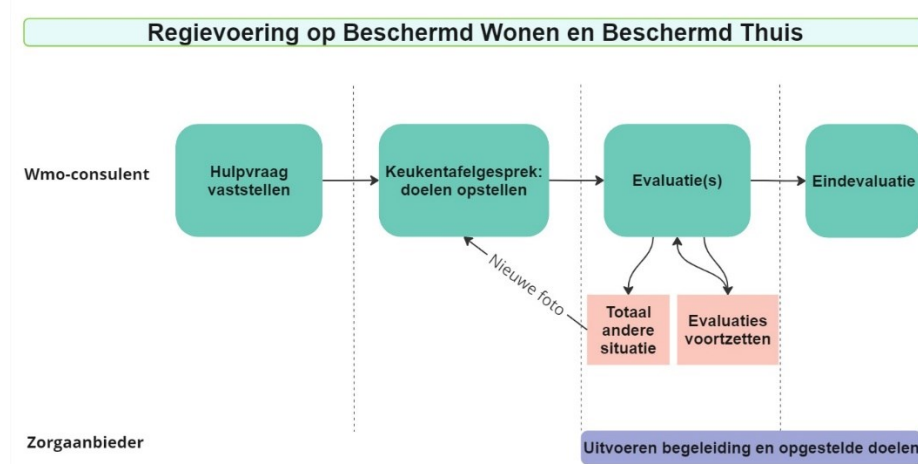
Voor cliënten uit de gemeente Rhenen en Renswoude voert de gemeente Ede de regie. De gemeenten Rhenen en Renswoude wijzen wel een contactpersoon aan die de cliënten overneemt als uitstroom uit Bt mogelijk is. Gemeente Ede neemt 6 maanden voor uitstroom contact met hen op.

7.3. Proces van regievoering

Aan de start van het traject worden de doelen door de consulent opgesteld. U als aanbieder zet deze doelen, in overleg met de cliënt, vervolgens om in activiteiten (= ondersteunings-/begeleidingsplan). Zo kunt u

⁸ beschermdwonen@ede.nl.

samenwerken aan het behalen van gestelde resultaten. Bij een evaluatie onderzoekt de Wmo-consulent hoe de voortgang verloopt: welke doelen zijn wel en niet behaald en hoe gaat we verder?



8. Gegevensuitwisseling

8.1. Beschermd wonen

De Valleigemeenten delen met de elkaar alleen de noodzakelijke informatie zodat de cliënt de juiste ondersteuning kan krijgen. In het kader van de uitvoering van beschermd wonen is tussen de gemeenten een verwerkersovereenkomst opgesteld. De gegevens die gedeeld worden zijn onder andere de onderstaande persoonsgegevens:

Naam	Geboortedatum
BSN	Geslacht
Cliëntnummer	Burgerlijke staat
Adres	Plaats
Telefoonnummer	Contactpersoon

Datum indicatie	Aanbieder
Ingangsdatum voorziening	Productcode
Einddatum voorziening	

In het kader van regievoering (hoofdstuk 7) vindt gegevensuitwisseling plaats tussen de gemeente en de aanbieder. Deze informatie heeft betrekking op de voortgang van het traject.

Voor de gemeenten Rhenen en Renswoude geldt dat Ede de toegang, het onderzoek, de regie en de administratieve afwikkeling voor beschermd wonen uitvoert. Zes maanden voordat een cliënt uitstroomt uit beschermd wonen, vindt in het kader van een warme overdracht afstemming plaats tussen Ede en de gemeente van herkomst.

8.2. Beschermd thuis

Als een cliënt uit een valleigemeente gebruik wil maken van een geclusterde woonvorm buiten de eigen gemeente dan wordt contact opgenomen met de valleigemeente van voorkeur. De valleigemeente van voorkeur moet instemmen met de plaatsing. De gemeente van herkomst deelt daarbij alleen de noodzakelijke gegevens zoals NAW en noodzaak voor plaatsing buiten de eigen regio.

9. Aanmelding CAK

9.1. Beschermd wonen

De valleigemeente Wageningen en Veenendaal melden de Bw cliënten zelf aan bij het CAK.

Voor de valleigemeente Barneveld en Scherpenzeel doet gemeente Ede dit nog in 2025. Dit betekent dat de gegevens van de cliënten uit Barneveld en Scherpenzeel moeten worden aangeleverd aan gemeente Ede. Zodra de cliënt geplaatst wordt in Bw gaat een melding naar het CAK.

Voor de cliënten van Rhenen en Renswoude geldt dat de cliënten door gemeente Ede worden aangemeld.

9.2. Beschermd thuis

Voor Bt melden Ede, Veenendaal, Barneveld, Scherpenzeel en Wageningen de client bij het CAK aan.

Voor cliënten uit de gemeente Rhenen en Renswoude geldt dat gemeente Ede de client aanmeldt bij het CAK. Tenzij deze cliënten nog overige maatwerk voorzieningen afnemen in deze gemeente. Dan geldt dat de gemeente Rhenen en Renswoude deze cliënten blijven aanmelden bij het CAK op basis van deze producten.

10. Hoogte eigen bijdrage

10.1. Beschermd wonen

De eigen bijdrage voor beschermd wonen wordt op dezelfde manier berekend als bij de Wlz. Iedereen ouder dan 18 jaar betaalt een eigen bijdrage. Er zijn 2 soorten eigen bijdragen:

1. Lage eigen bijdrage. Deze is van toepassing;

- In de eerste 4 maanden van verblijf.
- In de laatste 4 maanden van verblijf
- Als de client voorziet in de kosten van onderhoud voor kinderen of betaalt kinderalimentatie en ontvangt kinderbijslag of studiefinanciering
- Als de partner van de cliënt nog thuis woont.

2. Hoge eigen bijdrage

10.2. Beschermd thuis

De eigen bijdrage voor beschermd thuis valt onder het abonnementstarief.

11. Aanvraag lage eigen bijdrage

11.1. Beschermd wonen

In artikel 3.12 lid1 onderdeel de van het uitvoeringsbesluit WMO 2015 wordt het toepassen van een lage eigen bijdrage mogelijke gemaakt. Het college acht het daarbij waarschijnlijk dat binnen een vier maanden de cliënt terugkeert naar een zelfstandige woning. Het verblijf in een instelling wordt beëindigd. De cliënte kan een aanvraag voor een lage eigen bijdrage bij de valleigemeente die in regie is indienen.

Meldt de betreffende valleigemeente een client niet zelf bij het CAK aan, dan stelt zij gemeenten Ede op de hoogte.

12. Inschrijven Valleigemeente

12.1. Beschermd wonen

De cliënt schrijft zich vanaf de eerste dag in bij de valleigemeente van zijn/haar verblijf in de beschermde woonomgeving. De beschermde woonvorm is namelijk vanaf dat moment zijn/haar hoofdverblijf/feitelijk verblijf. U als aanbieder en uw client zorgen ervoor dat hij/zij zich tijdig uitschrijft of een verhuizing doorgeeft bij een uitstroom uit de Bw.

12.2. Beschermd thuis

Gaat de cliënt beschermd thuis geclusterd wonen buiten de eigen valleigemeente dan schrijft de cliënt zich vanaf de eerste dag van het verblijf in de geclusterde woonvorm in. De Bt geclusterde woonvorm is namelijk vanaf dat moment zijn/haar hoofdverblijf/feitelijk verblijf. De cliënt en aanbieder dragen er zorg voor dat de cliënt zich tijdig uitschrijft of een verhuizing doorgeeft bij een uitstroom uit Bt geclusterd.

13. Aanvraag bijstandsuitkering

13.1. Beschermd wonen

Vanaf de eerste dag dat de client verblijft in de Bw schrijft hij/zij zich in bij de valleigemeente. Als het nodig is kan hij/zij bij de gemeente waar hij staat ingeschreven/ feitelijke verblijft een bijstandsuitkering aanvragen.

13.2. Beschermd thuis

Vanaf de eerste dag dat de client verblijft in de Bt-geclusterde woonvorm schrijft hij/zij zich in bij de valleigemeente. Als het nodig is kan hij/zij bij de gemeente waar hij staat ingeschreven/ feitelijke verblijft een bijstandsuitkering aanvragen.

14. Behouden van een Wmo-voorziening

Om zicht te houden op overige verstrekte maatwerkvoorziening wordt voordat de cliënt naar de andere valleigemeente verhuisd en tijdens zijn verblijf in de andere valleigemeente op de daarvoor aangegeven excellijst bijgehouden om welke maatwerkvoorzieningen het gaat en door welke gemeente is deze verstrekt.

14.1. Beschermd wonen

De cliënten die de beschikking hebben over hulpmiddel, roerende woonvoorziening of vervoersvoorziening vanuit de Wmo en worden geplaatst buiten de eigen herkomst valleigemeente nemen de voorziening mee.

Voor cliënten buiten de Valleiregio geldt dat het convenant meeverhuizen⁹ van individuele mobiliteit hulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij verhuizing wordt gevolgd. Tenzij deze gemeente het convenant niet heeft getekend. Dan moeten nadere afspraken worden gemaakt op individueel niveau.

Wanneer een hulpmiddel dat eerder met een cliënt is meeverhuisd vanuit een andere gemeente is afgeschreven en dient te worden vervangen, zullen de regels en beleidsafspraken rondom hulpmiddelen van de gemeente waar de cliënt op dat moment woont, worden toegepast.

14.2. Beschermd thuis

Voor cliënten die beschermd thuis geclusterd gaan wonen in andere valleigemeente geldt dat ze de reeds verstrekte hulpmiddelen of overige maatwerkvoorzieningen meenemen. De valleigemeente die de voorziening heeft verstrekt is verantwoordelijk voor deze maatwerkvoorziening.

14.3. Aanvraag Wmo voorziening tijdens verblijf in Bw of BT geclusterd

Cliënten die tijdens het verblijf in een beschermde woonvorm of beschermd thuis geclusterd een overige maatwerkvoorziening nodig hebben, melden zich bij de gemeente waar hij/zij staat ingeschreven. Deze bepaalt of de voorziening volgens de lokale beleidsregel wordt toegewezen of afgewezen. De valleigemeente die de voorziening heeft verstrekt is verantwoordelijk voor deze maatwerkvoorziening.

15. Afwezigheid

Cliënten kunnen, om redenen, voor een bepaalde periode per jaar afwezig zijn van de Beschermd Wonen locatie met behoud van de indicatie.

Hierin onderscheiden we twee redenen:

1. Vakantie: bij afwezigheid van 2 aaneengesloten weken per jaar of langer, wordt er een melding gedaan bij de gemeentelijke Toegang. De maximumtermijn vakantie per jaar is 4 weken.
2. Noodzakelijke opname elders:
 - Bij afwezigheid van 2 aaneengesloten weken per jaar of langer, wordt er een melding gedaan bij de Toegang.
 - Wanneer een cliënt vanwege een opname elders afwezig is (bijvoorbeeld vanwege behandeling of een tijdelijke behoefte aan een andere plek), blijft de woonplek gedurende maximaal 13 weken behouden voor de inwoner. De consulent van de Toegang en de aanbieder hebben in de periode van afwezigheid overleg over de noodzaak van het aanhouden van de plek.

U als aanbieder kan na afstemming met de toegang over de periodes van 2 of 13 weken de ondersteuning declareren. Deze afwezigheidsdagen worden voor 100% vergoed.¹⁰

Het bovenstaande geldt ook voor Bt geclusterd.

16. Zorgbeëindiging of schorsing

Voor u als aanbieder geldt een maximale inspanningsverplichting voor de levering van adequate ondersteuning/zorg. In uitzonderlijke situatie, bijvoorbeeld wanneer de veiligheid in het geding komt, kan het voorkomen dat u als aanbieder, ondanks de maximale inspanningsverplichting, geen mogelijkheid meer ziet tot het bieden van passende ondersteuning/zorg en wilt u als aanbieder de zorg te beëindigen. We hebben

⁹ <https://vng.nl/artikelen/convenant-meeverhuizen-van-individuele-mobiliteitshulpmiddelen-en-roerende-woonvoorzieningen-bij-een-verhuizing>

¹⁰ Bron; productbeschrijving BW, aangepast met de toezegging uit de Nvl #1-71.

met elkaar afgesproken dat dit volgens de procedure zoals opgenomen in de “handleiding voortijdige zorgbeëindiging”¹¹ wordt afgehandeld.

Cliënten kunnen ook tijdelijk geschorst worden. Gedurende de schorsing zorgt u als aanbieder voor vervangende ondersteuning en/of verblijf.

16.1 Beschermd wonen

Voor u als zorgaanbieder geldt bij het voornemen om de zorg te beëindigen dat u de gemeente die de beschikking heeft afgegeven informeert en meeneemt in het proces. Dit betekent voor cliënten uit Veenendaal, Barneveld en Scherpenzeel dat u hen informeert en meeneemt.

Voor cliënten uit gemeente Ede, Rhenen en Renswoude informeert en neemt u gemeente Ede mee in het te lopen proces.

16.1. Beschermd thuis

Het bovenstaande geldt ook voor Bt.

17. Uitstroom

17.1. Beschermd wonen

De regie consulent monitort of de aanbieder ervoor zorgt dat;

- de cliënt zich maximaal na 1 maand heeft laten inschrijven bij de woning coöperatie en,
- de aanbieder 6 maanden voor beoogde uitstroom contact opneemt om;
 - te evalueren en te bespreken of vervolg ondersteuning nodig is,
 - te begeleiden naar een vervolg woonvoorziening,
 - zorg te dragen voor een warme overdracht naar de eventuele ambulante ondersteuner.

17.2. Doorstroom

Soms kan een cliënt gebruik maken van voorrang op een zelfstandige woning. In de Huisvestingsverordening (-en) van de Valleigemeente staat hoe woonurgentie wordt bepaald en beoordeelt. Meer informatie over de regeling is te vinden op de website van elke gemeente.

- Gemeente Veenendaal <https://www.veenendaal.nl/wonen-en-leefomgeving/kopen-en-huren/woonurgentie>
- Gemeente Barneveld Urgentie voor woonruimte | Gemeente Barneveld
- Gemeente Ede <https://www.ede.nl/aanvragen-en-regelen/woonurgentie>
- Woonurgentie aanvragen | Gemeente Rhenen

18. Monitoring/CBS aanlevering

18.1. Beschermd wonen

De gemeente Ede levert als centrumgemeente van de valleiregio de data aan voor de regiogemeenten waarvoor de gemeente Ede de administratie verzorgt (besluit en bericht). De regiogemeenten waarbij beschermd wonen al is gedecentraliseerd zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van de gegevens over beschermd wonen aan het CBS.

¹¹ <https://www.ede.nl/ondersteuning-werk-inkomen/voor-zorgorganisaties>

Wat er wordt gevraagd en hoe de data moet worden aangeleverd is na te lezen op de site <https://www.cbs.nl/gmsd>. Op deze site staat onder andere het aanleverprotocol. De contactpersonen van de gemeenten voor het CBS krijgen een mail van het CBS waarin zij worden uitgenodigd om de gevraagde data aan te leveren. De deadline voor aanleveren is meestal een dag in februari en september.

Uitvraag kosten WMO en Jeugdwet.

Vanaf april start een CBS-onderzoek naar de uitgaven WMO en Jeugdwet over het voorgaande kalenderjaar. De deadline voor de aanlevering van de begrote bedragen en de daadwerkelijke uitgaven is meestal ergens eind juni. Tot op heden is de centrumgemeente verantwoordelijk voor de aanlevering van de kosten voor beschermd wonen. Regiogemeenten waarbij beschermd wonen al is door gedecentraliseerd kunnen deze uitgaven nog niet zelf aanleveren bij het CBS. De gemeente Ede zal aan de betreffende regiogemeente vragen de benodigde informatie over beschermd wonen tijdig door te geven aan de gemeente Ede. De gemeente Ede levert dan de totale begrote uitgaven en gerealiseerde uitgaven BW voor de gehele regio aan bij het CBS.

19. Bezwaar en Beroep

Als een cliënt het oneens is met het besluit van gemeente, dan kan de cliënt een bezwaar indienen volgens de algemene bezwaarprocedure. De cliënt kan een bezwaar indienen bij de gemeente die de beschikking heeft afgegeven.

20. Toezicht

20.1. Rechtmatigheid en kwaliteit

Het toezicht op de rechtmatigheid en kwaliteit van Bw en Bt is belegd bij de gemeente Ede. Als de beschikkende gemeente anders is dan de gemeente Ede volgt er nader overleg over de invulling van toezicht. Een daartoe aangewezen ambtenaar is belast met de naleving op de rechtmatigheid en kwaliteit. De ambtenaar kan aangekondigd of onaangekondigd een onderzoek starten.

20.2. Calamiteit

Het toezicht na een calamiteit of een geweldsincident bij een zorgaanbieder ex artikel 3.4 lid 1 Wmo 2015 heeft de gemeente Ede gemandateerd aan de GGD Gelderland-Midden, onderdeel van de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden (VGGM).¹²

Het toezicht na een calamiteit of een geweldsincident bij een zorgaanbieder ex artikel 3.4 lid 1 Wmo 2015 heeft de gemeente Veenendaal de GGD regio Utrecht (GGDrU) aangewezen als toezichthoudend ambtenaar (toezichthouder) om namens de Gemeente op te treden voor de uitvoering van het calamiteitentoezicht¹³.

21. Contractmanagement

Het contractmanagement wordt centraal geregeld vanuit Ede. Voor zaken die een lokaal karakter hebben, kunnen de vallegemeente direct worden benaderd.

Contractmanagement	Email
--------------------	-------

¹² GGD: <https://professionals.ggdgm.nl/voor-professionals/wmo/melding-doen-van-een-calamiteit>

¹³ GGDrU: <https://ggdru.nl/wp-content/uploads/2022/02/Factsheet-melden-calamiteiten-en-geweld-Wmo-GGDrU.pdf>

Regionaal - via Ede	sociaaldomein@ede.nl
Lokaal	
Barneveld	>invullen<
Ede	sociaaldomein@ede.nl
Renswoude	>invullen<
Rhenen	>invullen<
Scherpenzeel	>invullen<
Veenendaal	>invullen<

Contractmanagement van gemeente Ede is het eerste aanspreekpunt voor u als aanbieder met vragen en opmerkingen die client overstijgend zijn. De behoefte van de valleiregio is om voor langere tijd u als aanbieder aan ons te binden. Dit om stabiliteit en rust te brengen in de contractfase voor zowel aanbieders, cliënten en de interne organisatie.

Evaluatiegesprekken vinden plaats met de u als aanbieder geïnitieerd door de gemeente Ede. Daarin wordt onder andere stilgestaan bij harde data als bij de voortgang van innovatie- en veranderopgaven en de in te zetten acties om het resultaat te bereiken. De wijze waarop de overeengekomen prestatie wordt gemeten en gemonitord, zal in de tussentijdse evaluaties samen met u als aanbieder worden besproken en waar nodig ontwikkeld. U als aanbieder zorgt ervoor dat hetgeen nodig is voor de monitoring ook geleverd wordt.

De aanbieder is als hoofdaannemer, voor zover gebruik wordt gemaakt van onderaannemers, eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de onderaannemers met wie wordt samengewerkt. De aanbieder geeft een overzicht van hun onderaannemers. Met onderaannemers wordt daarom geen contractgesprekken gevoerd.

De aanbieder neemt in ieder geval contact op met contractmanagement van de gemeente Ede, wanneer (niet limitatief):

- de continuïteit van de dienstverlening wordt bedreigd;
- de aanbieder de afgesproken prestaties niet of vertraagd uitvoert;
- de aanbieder onderwerp is van een onderzoek van de Inspectie van de Gezondheidszorg;
- de aanbieder voornemens is om nieuwe onderaannemers in te zetten waarvoor toestemming vereist is;
- de aanbieder overweegt dan wel besluit tot beëindiging van de activiteiten waarvoor de raamovereenkomst is verleend, dan wel ontbinding van de rechtspersoon;
- relevante wijzigingen in de financiële en organisatorische verhouding met derden;
- ontwikkelingen die ertoe kunnen leiden dat aan de raamovereenkomst verbonden voorwaarden geheel of gedeeltelijk niet kunnen worden nagekomen;
- wijziging van de statuten voor zover het betreft de vorm van de rechtspersoon, de persoon van de bestuurder(s) en het doel van de rechtspersoon.

De gemeente Ede kan bij signalen altijd een gesprek buiten de cyclus in plannen, waarbij extra informatie opgevraagd kan worden bij de aanbieder. Contractmanagement kan afhankelijk van de signalen besluiten om toezicht en handhaving aan te laten sluiten.

De gemeente Ede informeert de regiogemeenten als er wijzigingen zijn.

Contractmanagement informeert Toezicht en Handhaving waar nodig. Ook kan contractmanagement verzoeken om een onderzoek, waaronder locatiebezoek te verrichten en/of (preventief) deel te nemen aan gesprekken.

22. Geschillen

Voor geschillen in het sociaal domein bestaat er de Geschillencommissie Sociaal Domein. De geschillencommissie bestaat uit verschillende commissies.

22.1. Geschillen tussen ketenpartijen

De commissie *Inkoop Jeugdwet en Wmo* behandelt geschillen tussen partijen op het gebied van de inkoop van zorg, zoals omschreven in de Jeugdwet en in de Wmo 2015, alsmede geschillen die betrekking hebben op de toepassing van standaarden i-JW en i-Wmo 2015 respectievelijk de Normen voor De valleigemeenteschap.

De commissie behandelt geschillen tussen:

- aanbieders en gemeenten
- gemeenten onderling
- aanbieders onderling
- aanbieders en de VNG

Aan de behandeling van een geschil bij de commissie *Inkoop Jeugdwet en Wmo* zijn behandelkosten verbonden. Voor gemeenten en aanbieders die lid zijn van de Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, Jeugdzorg Nederland, de Nederlandse GGZ of Valente gelden gereduceerde tarieven.

Er kan alleen een geschil bij de Geschillencommissies ingediend worden als partijen aantoonbaar met elkaar contact hebben gezocht om te zoeken naar een minnelijke schikking. Lukt dit niet? Dan kan besloten worden om het geschil in te dienen bij de Geschillencommissie.

De commissie *Woonplaatsbeginsel en toegang* behandelt geschillen tussen gemeenten over de toepassing van het woonplaatsbeginsel in het kader van de Jeugdwet en de landelijke toegankelijkheid Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang. Ook aanbieders kunnen een geschil met een gemeente aanhangig maken. Aan de behandeling van een geschil zijn geen behandelkosten verbonden.

22.2. Geschillen tussen gemeente en aanbieders

De Valleigemeente en aanbieders zijn voor de inkoop BW/BT overeengekomen dat in het geval van een geschil tussen de gemeente en aanbieder zij beiden eraan gehouden zijn om zich uiterst in te spannen dit geschil op te lossen. Contractmanagement heeft hierin een leidende rol. Onoverkomelijke geschillen, van welke aard en omvang ook, kunnen uiteindelijk voorgelegd worden aan de burgerlijke rechter.

22.3. Geschillen tussen gemeente en cliënt

Een cliënt die het niet eens is met een besluit van de gemeente kan hiertegen in bezwaar gaan. Zie daarvoor Hoofdstuk Bezwaar en beroep. De cliënt heeft ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen via de website van de gemeente.

Iedere client mag een klacht indienen. De valleigemeente hebben daarvoor medewerkers aangesteld die klachten in behandeling nemen. Voor de gemeente Barneveld geldt dat in eerste instantie een gesprek plaatsvindt met een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Wanneer de cliënt na dit gesprek nog steeds ontevreden is, kan een klacht ingediend worden.

Een klacht indienen bij de regiogemeente kan via:

- Melding of klacht | Gemeente Barneveld.
- <https://www.ede.nl/bestuur-en-organisatie/klacht-dienstverlening>
- <https://www.veenendaal.nl/info-over-de-gemeente/klacht-en-bezwaar>

Mocht de client ontevreden zijn over de afhandeling van zijn klacht, kan hij naar de Nationale Ombudsman.

22.4. Geschillen tussen client en aanbieder

U als aanbieder moet beschikken over een website waar ook een klachtenregeling is vastgelegd. Wanneer uw client en u als aanbieder niet tot een oplossing komen, kunt u opschalen naar de Valleigemeente die de beschikking heeft afgegeven. De gemeente/contractmanager bemiddelt tussen u en uw de client. Als partijen niet tot een oplossing komen wordt gekeken of vroegtijdige beëindiging van ondersteuning bij u als aanbieder noodzakelijk is. Van u als aanbieder wordt verwacht dat u meewerkt aan een warme overdracht van de client.



Gemeente Ede

Raadhuis Ede

Bergstraat 4
6711 DD Ede
Postbus 9022
6710 HK Ede