

2019

# Frontoffice Werkinstructie Beschermd Wonen & Opvang

Gemeente Groningen

22-8-2019

0

## Inhoud

1.	Registreren meldingen BW en MO.....	2
1.0	Vorbereiding.....	2
1.1	Raadplegen; cliënt opzoeken in de Suite.....	4
1.2	Aanmaken werkproces melding Wmo – clientnummer bekend-.....	6
1.3	Algemene stappen voor het registreren van een melding.....	8
1.4	Aanmaken gerelateerd WMO dossier.....	9
1.5	Aanmaken planningsformulier huisbezoeken.....	12
1.5	Aanmaken meldingsformulier BW.....	13
2.	Opvoeren nieuwe client.....	19
2.0	Inleiding.....	19
2.1	GBA gegevens controleren en koppelen aan de Suite.....	19
2.2	Werkinstructie opvoeren client- clientnummer.....	23
2.3	Gegevens overnemen in het Statusbestand.....	27
2.4	Aanmaken werkproces melding Wmo - nieuwe client – Fiatteren-.....	28
2.5	Fiatteren en doorfaseren.....	29
2.4	B.....	31
2.5	B.....	31
2.5	F.....	34
2.6	a.....	34
	Bijlage 1:.....	35
	Bijlage 2: l.....	36
	Bijlage 3:.....	37

# 1. Registreren meldingen BW

## 1.1. Voorbereiding

Zorg dat je over de juiste gegevens beschikt om een werkproces aan te kunnen maken.

Om een melding te kunnen registreren heb je minimaal de volgende gegevens nodig:

- BSN

Ter controle:

- Naam, voornaam
- Geboortedatum

## 1.2. Melding door gecontracteerde zorgaanbieder

Berichtenportaal Zorgorganisaties Groningen (BZG) (voor gecontracteerde zorgaanbieders)

### Berichtenportaal Zorgorganisaties Groningen (BZG) meldingen voor BW

Het BZG is een beveiligd web-portaal voor de uitwisseling van de berichten die (nog)niet verlopen via het landelijk berichtenverkeer (Gemeentelijk Gegevens Knooppunt (GGK) en VECOZO).

Gecontracteerde zorgaanbieders moeten de meldingen doen via het BZG. Bij gecontracteerde zorgaanbieders spreken we van levering Zorg In Natura (ZIN). Of een aanbieder gecontracteerd is en voor welke producten de aanbieder is kun je vinden op de l schijf in de onderstaande map:

<I:\DMO\Uitvoering & Services\Geclassificeerd\Vertrouwelijk\B.W. en M.O\Aanbieders BW en MO>

Let goed op dat je de actuele lijst raadpleegt!

### Handboek BW

In het Handboek 'Beschermd wonen vanaf 2019' d.d. 30 november 2018' zijn de afspraken met de gecontracteerde aanbieders vastgelegd. Het handboek en de in het handboek genoemde formulieren en bijlagen kun je vinden in de onderstaande map:

<I:\DMO\Uitvoering & Services\Geclassificeerd\Vertrouwelijk\B.W. en M.O\Aanbieders BW en MO\181204 Informatie nieuwe inkoop naar aanbieders gezonden>

Er worden drie hoofdproducten onderscheiden:

1. Verblijf met 24-uurs toezicht;
2. Verblijf met toezicht nabij en op afroep;
3. Thuis Plus.

Ieder arrangement bestaat uit één of meerdere producten. Binnen elk arrangement kunnen (tijdelijk) naast de bovengenoemde hoofdproducten ook andere producten ingezet worden:

- Woonbegeleiding complex
- Activering en participatie
- Vervoer en vervoer met rolstoel (dit product is alleen in te zetten gelijktijdig met het product Activering en participatie bij zowel een indicatie voor Verblijf als Thuis Plus).

Wanneer een nieuwe melding binnenkomt via het BZG moeten de volgende formulieren aan de melding toegevoegd zijn:

- Verklaring persoonsgegevens en toestemmingsformulier BW 2018 < 3 maanden voor datum melding ondertekend.
- Levensloop en situatieschets Indicatie Beschermd Wonen (bijlage 5 Handboek BW 2019)

Wanneer er een melding voor een herindicatie binnenkomt moeten de onderstaande formulieren toegevoegd zijn:

- Verklaring persoonsgegevens en toestemmingsformulier BW 2018 < 3 maanden voor datum melding ondertekend.
- Evaluatiedocument – dit is geen uniform document maar een formulier van de betreffende zorgaanbieder.

KNELPUNT: onduidelijkheid bij aanbieders en niet perse werkbaar voor FO. Voor nieuwe meldingen en CBW cliënten die niet eerder gezien zijn wèl een Levensloopformulier en voor herindicatie mag het niet. Moet het een formulier zijn van de zorgorganisatie. Deze gebruiken echter ook aangepaste levensloop formulieren waardoor FO het formulier moet gaan. Wanneer de titel van het document door aanbieder gewijzigd is mag FO het formulier accepteren. Wanneer de titel echter nog 'Levensloop en situatieschets' is en de aanbieder het wel ingevuld heeft als evaluatiedocument moet FO weigeren.

Wanneer een client een lopende indicatie BW heeft kunnen er losse producten aangevraagd worden. Voor het aanvragen van een nieuwe product (Woonbegeleiding complex, Activering en participatie of Vervoer) volgt het proces van herindicatie. Er wordt namelijk een nieuwe maatwerkvoorziening aangevraagd.

In beide gevallen moet de aanbieder een door de cliënt ondertekend toestemmingsformulier aan het bericht toevoegen. Daarnaast een meldingsformulier voor het betreffende product:

- Meldingsformulier Activering en Participatie en Vervoer (bijlage 6 van het Handboek)
- Meldingsformulier indicatie Woonbegeleiding Complex (bijlage 7 van het handboek)

De verklaring persoonsgegevens moet volledig ingevuld zijn en ondertekend door client.

*[of het toestemmingsformulier nog gebruikt moet worden is vanuit PG Procesverbetering uitgezet bij*

5.1.2e

Voor uitleg over het BZG en het verwerken van berichten in het portaal zie de bijlage [1] van deze werkinstructie.



### 1.3. Melding anders dan door gecontracteerde zorgaanbieder

Niet alleen gecontracteerde zorgaanbieders kunnen cliënten aanmelden voor BW maar cliënten kunnen zich al dan niet met hulp vanuit hun netwerk, zelf aanmelden voor BW. Ook een niet door de gemeente Groningen gecontracteerde zorgaanbieder die al bij client betrokken is kan een client aanmelden voor BW. In principe kan iedereen een melding.

Meldingen voor BW kunnen op verschillende manieren binnenkomen:

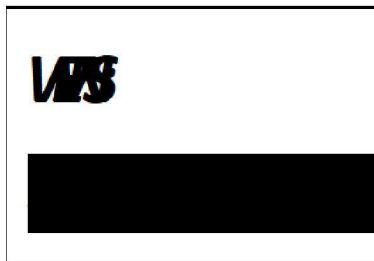
- Telefonisch **5.1.2e** optie 3
- Mail **5.1.2e** of **5.1.2e**
- Via de WIJ/Gvl of consultant.

Melding WMO-ondersteuningsvraag- Beschermd Wonen. **[Bijlage 2]**

Wanneer een melding telefonisch opgenomen wordt kun je de vragen uit het meldingsformulier langslopen en het formulier handmatig of digitaal invullen. Het formulier kan ook via de suite ingevuld worden, hiervoor moet client al wel bekend zijn in de suite.

Je hebt minimaal de volgende gegevens nodig om een werkproces melding aan te kunnen maken:

- **BSN**  
en ter controle:
- Naam, voornaam
- Geboortedatum



Wanneer je over deze gegevens beschikt kun je de

clientgegevens oproepen via:

[Raadplegen](#)

**5.1.2e**

## 1.4 Raadplegen; cliënt opzoeken in de Suite

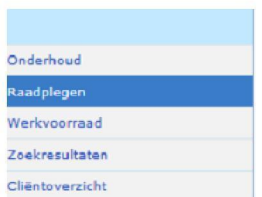
Voor je de rest van de gegevens opzoekt in de suite pak je alvast:

- Een leeg 'L mapje'
- Een blanco planningsformulier (bijlage 3 van deze werkinstructie)

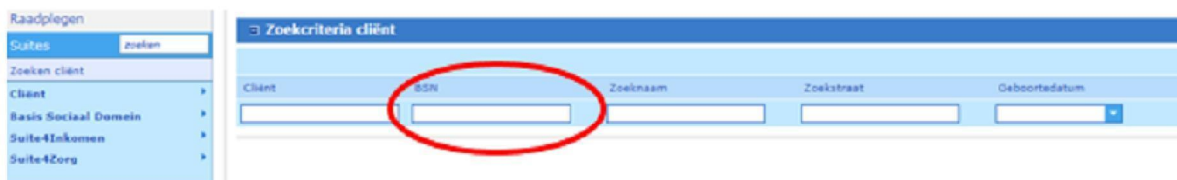
Ga in de Suite naar de 'Raadplegen cliënt' door op de knop 'Raadplegen' te klikken.



Of via het Raadplegen linksonder in je scherm.



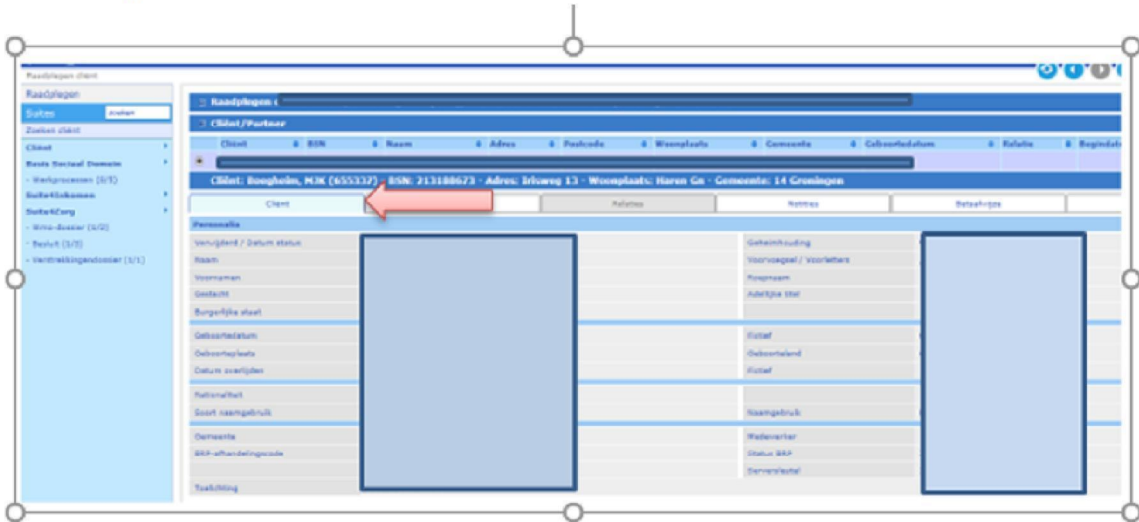
Vul het BSN in en klik op Enter



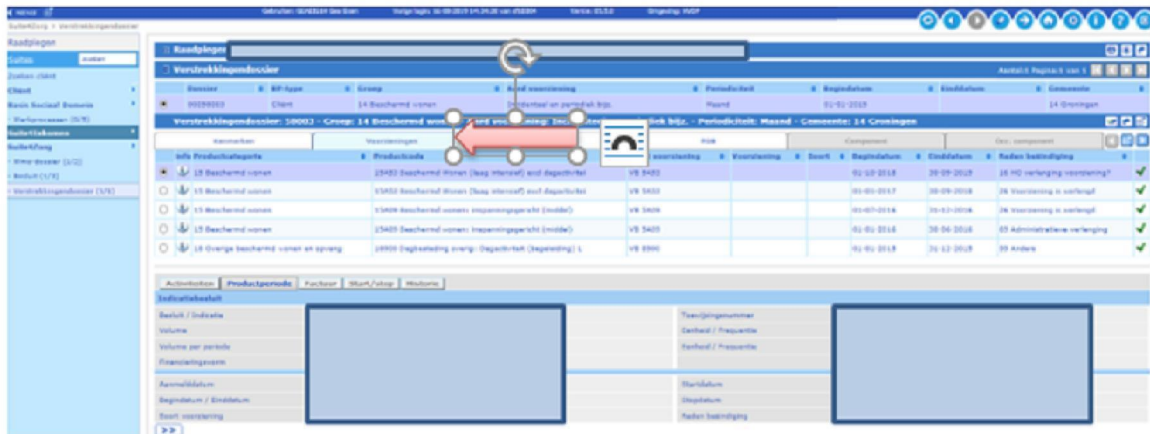
Als cliënt bekend is in het systeem verschijnen de cliëntgegevens waaronder het clientnummer en het geregistreerde adres.

Je kijkt in het verstrekkingendossier of cliënt al eerder een indicatie BW van de gemeente Groningen

heeft ontvangen.



Open het verstrekkingendossier en klik het tabblad voorzieningen open:



Je kunt hier zien of er een lopende BW indicatie is en of client eerder een indicatie heeft gehad. (zie ook begin- en einddatum). Wanneer er een lopende BW voorziening is. Noteer je de einddatum op het planningsformulier. Ook de naam van de indicatiesteller die de lopende indicatie heeft afgegeven noteer je vast op het planningsformulier.

Controleer ook of er openstaande werkprocessen zijn. Dit kun je opmaken uit het getal wat voor – werkprocessen staat. Wanneer hier geen 0/x staat moet je controleren wat voor soort werkproces openstaat.

Dit doe je door op – Werkprocessen te klikken. Dan zie een overzicht van de werkprocessen die ooit aangemaakt zijn voor betreffende client. Vervolgens controleer je het soort werkproces en de fase waarin dit werkproces zich bevindt.



In onderstaand voorbeeld is er recent een meldingsproces aangemaakt. De huidige fase is 'screenen'. Bij dit voorbeeld hoef je dus geen werkproces aan te maken. Echter doe altijd navraag!

Werkproces										
Werkproces	Betrokkene	Regeling	Soort werk...	Aard bijstand	Huidige fase	Begindatum	Status	Gemeente	Aard verzoek	Med...
<input checked="" type="radio"/> 00369291	Cliënt	WMO	02 Melding...	Incidentee...	29 Screen...	30-07-2019	In behande...	14 Groning...	06 BZG por...	1420
<input type="radio"/> 00364122	Cliënt	WMO	30 Mutatie...	Incidentee...		17-06-2019	Afgehandel...	14 Groning...	08 Aanvraa...	339
<input type="radio"/> 00345122	Cliënt	WMO	03 Aanvraa...	Incidentee...		02-01-2019	Afgehandel...	14 Groning...	02 Schrift...	246
<input type="radio"/> 00337444	Cliënt	WMO	03 Aanvraa...	Incidentee...		11-10-2018	Afgehandel...	14 Groning...	02 Schrift...	
<input type="radio"/> 00334663	Cliënt	WMO	02 Melding...	Incidentee...		05-09-2018	Afgehandel...	14 Groning...	02 Schrift...	246
<input type="radio"/> 00334662	Cliënt	FIAT	90 Fiatter...	Incidentee...		07-09-2018	Afgehandel...	14 Groning...	90 Overige	289

Let op: Soms staan er veel meer meldingen en werkprocessen in het vorige scherm. Wanneer er nog een meldingsproces openstaat, let er dan op dat je het juiste werkproces kiest.

Wanneer client bekend is in het systeem dan kun je een meldingswerkproces aanmaken.

## 1.5 Aanmaken werkproces melding Wmo – clientnummer bekend-

Ga in de Suite naar de openstaande processen door op de knop 'Werkvoorraad' te klikken. Vervolgens klik je op 'Werkprocessen per rol' (links in het menu).





Je komt nu in het volgende scherm. Hier vind je de volledige werkvoorraad.

Werkprocessen										Aantal:954 Pagina:1 van 3						
info	...	Rol	...	Werkproces	...	Gemeente	...	Begindatum	...	Clïent	...	Naam	...	Regeling	...	Groep
03	Backoffice/ Administratie	00263023	14	Groningen	07-07-2016									WMO		EINDE_WMO
30	Notaprocedure	00263279	14	Groningen	11-07-2016									WMO		NOTA
07	Midoffice	00268167	14	Groningen	16-09-2016									WMO		HAZORG
03	Backoffice/ Administratie	00267169	14	Groningen	16-08-2016									WMO		AANVR_WMO
06	Toetsen/ beslissen	00260095	14	Groningen	02-06-2016									WMO		MUTATIE_HH
03	Backoffice/ Administratie	00260223	14	Groningen	03-06-2016									WMO		EINDE_WMO
03	Backoffice/ Administratie	00264781	14	Groningen	26-07-2016									WMO		MUTATIE
03	Backoffice/ Administratie	00264037	14	Groningen	25-07-2016									WMO		MUTATIE
03	Backoffice/ Administratie	00269247	14	Groningen	20-09-2016									WMO		AANVR_WMO
03	Backoffice/ Administratie	00261735	14	Groningen	22-06-2016									WMO		MUTATIE
07	Midoffice	00265428	14	Groningen	02-08-2016									WMO		MUTATIE_HH
30	Notaprocedure	00265903	14	Groningen	03-08-2016									WMO		NOTA
03	Backoffice/ Administratie	00265886	14	Groningen	08-08-2016									WMO		MUTATIE
03	Backoffice/ Administratie	00265893	14	Groningen	08-08-2016									WMO		MUTATIE
04	Werkverdeling	00266363	14	Groningen	11-08-2016									WMO		MUTATIE
07	Midoffice	00266427	14	Groningen	11-08-2016									WMO		MUTATIE_HH
04	Werkverdeling	00266429	14	Groningen	11-08-2016									WMO		MUTATIE
03	Backoffice/ Administratie	00266511	14	Groningen	12-08-2016									WMO		MUTATIE
03	Backoffice/ Administratie	00267131	14	Groningen	23-08-2016									WMO		EINDE_WMO

## 1.6 Algemene stappen voor het registreren van een melding

Maak een nieuw werkproces aan door rechts bovenin op het plusje te klikken.

Zoekcriteria Werkproces

Werkproces:  Clïent: 0000038036 Betrokkene: Clïent Regeling: 11 WMO Soort werkproces: 03 Aanvraag WMO Begindatum werkproces:

Zoekresultaat Werkproces

Werkproces	Clïent	Naam	Betrokkene	Regeling	Soort werkproces	Huidige fase	Begindatum werkproces	Aard verz
Geen gegevens								

Je komt dan in het scherm – Aanmaken werkproces-

Aanmaken werkproces	
<b>Algemeen</b>	
Client	1234567 <input type="text"/> Naam cliënt
Begindatum	= 19-08-2019
Regeling	= 11 WMO
Soort werkproces	= 02 Melding WMO
Aard bijstand	= Incidenteel
Huidige fase	10 Melding registreren
Aard verzoek	03 Telefonische aanvraag
Urgentie	Normaal
Partner	<input type="text"/>
Relatie	<input type="text"/>
<b>Toedeling</b>	
Gemeente	14 Groningen
Medewerker	<input type="text"/>
Team	<input type="text"/>
<b>Wmo</b>	
Hoofdgroep	VB Verblijf
Soort voorziening	<input type="text"/>
Toelichting	BWO

Vul de wijze in waarop de melding binnenkomt, telefoon, BZG etc.

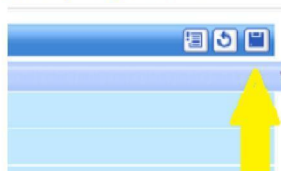
Vul in of het een melding BW betreft → VB Verblijf in. Is dat het geval vul dan in het toelichtingenveld BWO in. Dit is belangrijk voor de rapportages!

Bij een melding voor Opvang vul je bij Hoofdgroep BG Begeleiding in. In het toelichtingenveld zet je dan OPV

Gebruik geen eigen afkortingen!

- Bij het veld 'Medewerker' vul je niets in.
- Selecteer in het veld 'Hoofdgroep': 'VB Verblijf' of 'Begeleiding';
- De 'Soort voorziening' wordt hier niet ingevuld!;
- Vermeld in de toelichting 'Beschermd wonen' of 'Opvang' (BWO of OPV)

Klik op 'Opslaan'.



## 1.7 Aanmaken gerelateerd WMO dossier

Nu ga je vanuit het meldingsproces een WMO dossier aanmaken.

Ga naar werkprocessen per rol



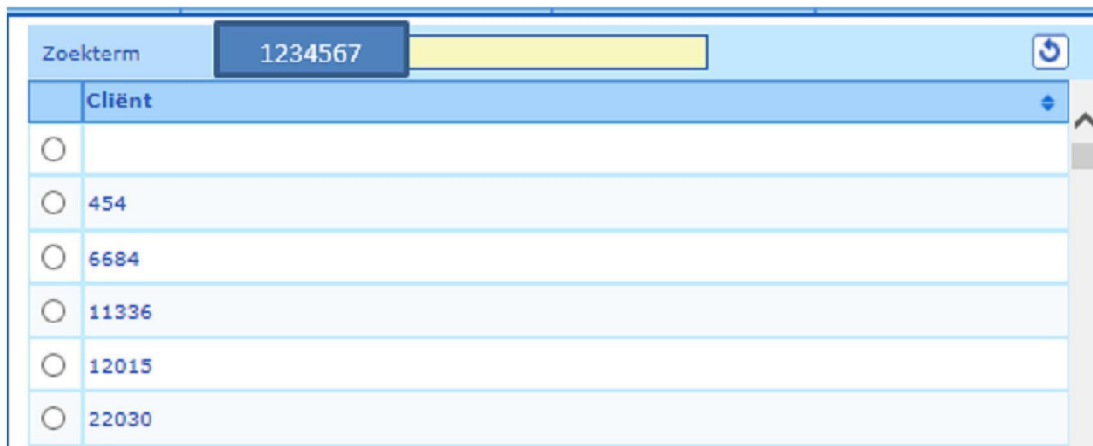
Je krijgt vervolgens een overzicht met alle openstaande werkprocessen per rol



Zoek het werkproces op met behulp van het clientnummer



Klik op de puntjes voor Client \* voer het clientnummer in, of zoek in de lijst het juiste clientnummer op.



Let op: Soms staan er veel meer meldingen en werkprocessen in het vorige scherm. Wanneer er nog een meldingsproces openstaat, let er dan op dat je het juiste werkproces kiest.

Bevestig met **Enter** op je toetsenbord en het scherm 'Werkproces in werkvoorraad' verschijnt.

Werkprocessen			
info	xxx Rol	xxx Groep	xxx Huidige fase
xxx	xxx	xxx	xxx
01 Frontoffice	MELD_WMO	10 Melding registreren	19-08-2019
Werkproces in werkvoorraad: 369822			
Taken huidige fase			
Wijzigen fase    Werkproces			
	Volnummer	Stap	
<input type="radio"/> Start	0001	Clientgegevens WMO	
<input type="radio"/> Start	0002	WMO dossier	
<input type="radio"/> Start	0003	Meldingsformulier maken	
<input type="radio"/> Start	0004	Bevestigingsbrief	
<input type="radio"/> Start	0005	Toestemmingsformulier maken	
<input type="radio"/> Start	0008	Andere Documenten/brieven	
<input type="radio"/> Start	0009	Intrekken melding + brief	
<input type="radio"/> Start	0010	Planningsformulier maken	

Ga naar WMO dossier en klik op Start



Als er al eerder een WMO dossier is aangemaakt voor de betreffende client verschijnt er een overzicht. Voor iedere nieuwe melding wordt echter een nieuw WMO dossier aangemaakt dat gekoppeld is aan het werkproces dat je hiervoor hebt aangemaakt. Je maakt het nieuwe WMO dossier aan door op het plusje te klikken.



Je komt dan in het scherm 'Onderhoud Wmo-dossier'



Onderhoud - wmo-dossier: Geen compensatieadvies (144801) - MJK Boegheim (65-0337) - BSN: 213188673 - Algemeen

**Verwerken Wmo-verstekkingen**

Wmo-dossier	00144801	Afgeplaat van	
Client	[REDACTED]	Werkproces	00309822 Melding WMO
Gezinszake	14 Groningen	Sender Wmo-dossier	00321967 Verstijf
Afscheldatum		Vragenlijst	
Aanpakman	Nieuw		

**Melding**

Datum melding	19-08-2019	Soort beoordeling	2 Herbeoordeling
Meldende melding	Zinnen, Gea	Wijze inschakelen	03 Telefonische aanroep
Melding gedaan door	[REDACTED]	Soort relatie	Ouder
Telefoon	[REDACTED]		

Melding van de klant

[REDACTED]

**Onderzoek**

Begindatum onderzoek	19-08-2019	Subsidiereg	1 gemeente
Meldende onderzoek	1420 Folmer, T.	Team	TGEW Toegang BWMO
Wijze onderzoek		Datum onderzoek	

Let op!

Vul alle rood omcirkelde velden zelf in

- Telefoonnummer of contactgegevens
- Soort beoordeling nieuw, herbeoordeling, herintreder
- Medewerker melding je eigen naam
- Melding gedaan door naam van de melder of bij ZIN van de zorgaanbieder
- Toelichting van de klant Hier kun je aanvullende informatie opnemen zoals uit het opmerkingenveld van BZG.

Sla de gegevens op door op opslaan en sluiten te klikken



## 1.8 Aanmaken planningsformulier huisbezoeken

Pak een [Planningsformulier huisbezoeken PGB/ZIN aanvragen](#) – analoog document- [\[linkje invoegen\]](#)

[dit formulier is ook digitaal aan te maken maar de lay-out is niet handig, vraag uitzetten om aan te passen tot die tijd Analoog gebruiken]

Planningsformulier huisbezoeken PGB/ZIN aanvragen				BW / MO	
Naam cliënt					
BSN				Clientnr.:	
Aanvraag binnen d.d.					
Herindicatie/verlenging	Ja /nee	Datum:		Betreft alleen activering en participatie Ja / nee	
Eerder beoordeeld door:					
In behandeling bij:				d.d.:	
<b>Zorgaanbieder</b>					
Naam					
Contactpersoon					
Contactgegevens					

Vul naam en bsn in. Controleer of client bekend is in het systeem zodat je ook het clientnummer kunt invullen. Vul de datum van de melding in

Dit is de datum waarop de melding telefonisch, of per mail etc. is binnengekomen. Voor BZG geldt dat dit de datum is waarop de melding correct en compleet met de bijbehorende formulieren is binnengekomen\*. Zie ook de handleiding BZG in bijlage [\[x\]](#).

Wanneer er een lopende of voorliggende indicatie is geef je hier de einddatum in. (Dit kun je vinden via raadplegen client).

## 1.9 Aanmaken meldingsformulier BW

Wanneer de melding niet via het BZG is binnengekomen maak je vervolgens een meldingsformulier BW aan.

Bij een telefonische melding doorloop je de vragen op het Meldingsformulier.

<I:\DMO\Uitvoering & Services\Geclassificeerd\Vertrouwelijk\B.W. en M.O\Formulieren\180115 meldingsformulierBW.docx>

Op het moment dat een meldingsproces aanmaakt verwerk dan de gegevens van het meldingsformulier ook in de suite.

**Werkprocessen**

info Rol Groep Huidige fase Begindatum

01 Frontoffice MELD\_WMO 10 Melding registreren 19-08-2019

Werkproces in werkvoorraad: 369822

Taken huidige fase

Wijzigen fase Werkproces

	Volgnummer	Stap
<input type="radio"/> Start	0001	Clientgegevens WMO
<input type="radio"/> Start	0002	WMO dossier
<input checked="" type="radio"/> Start	0003	Meldingsformulier maken
<input type="radio"/> Start	0004	Bevestigingsbrief
<input type="radio"/> Start	0005	Toestemmingsformulier maken
<input type="radio"/> Start	0008	Andere Documenten/brieven
<input type="radio"/> Start	0009	Intrekken melding + brief
<input type="radio"/> Start	0010	Planningsformulier maken


Omschrijving Body

102 Documenten Frontoffice 168 Meldings formulier

Toets op het plusje en bevestig door op de diskette te klikken



Doorloop de vragen en vul de gevraagde velden in voor zover bekend. Het meldingsformulier wordt n gegenereerd. Voeg eventueel nog informatie toe. Klik in Word op opslaan en print het meldingsformulier.

Ga terug naar het scherm 'Werkproces in werkvoorraad' door op  tabblad te klikken of sluit het tabblad en maak nu een bevestigingsbrief aan.

**Werkprocessen**

info Rol Groep Huidige fase Begindatum

01 Frontoffice MELD\_WMO 10 Melding registreren 19-08-2019

**Werkproces in werkvoorraad: 369822**

Taken huidige fase

Wijzigen fase Werkproces


	Volgnummer	Stap
<input type="radio"/> Start	0001	Clientgegevens WMO
<input type="radio"/> Start	0002	WMO dossier
<input type="radio"/> Start	0003	Meldingsformulier maken
<input checked="" type="radio"/> Start	0004	Bevestigingsbrief
<input type="radio"/> Start	0005	Toestemmingsformulier maken
<input type="radio"/> Start	0008	Andere Documenten/brieven
<input type="radio"/> Start	0009	Intrekken melding + brief
<input type="radio"/> Start	0010	Planningsformulier maken

Toets op het plusje bevestig door op de diskette te klikken




## Sjabloon selectie

Selecteer Gebruikersgroep

 GWS4ALL

Selecteer Sjabloongroep

 Wmo bw & mo frontoffice

Selecteer Sjabloon

 Beschermd wonen - Brief bevestiging melding

## Nieuw vragenscherf

1 van 2

Datum melding

19 augustus 2019



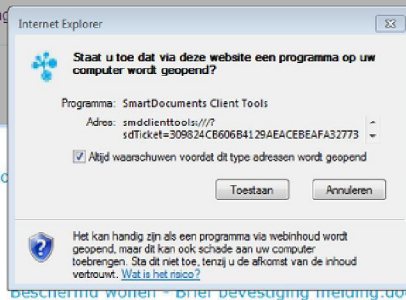
Geselecteerd sjabloon  
Gebruikersgroep  
GWS4ALL  
Auteur  
Mangalie, Sieta (S.)  
Sjabloongroep  
Wmo bw & mo frontoffice  
Sjabloon  
Beschermd wonen - Brief bevestiging melding

Nieuw vragenscherf

Datum melding  
19 augustus 2019

Na het downlo

browser sluiten.



Vervolgens wordt de brief vanuit SmartDocuments gegenereerd.

Afdeling Directie Maatschappelijke Ontwikkeling  
Onderwerp Bevestiging melding Beschermd Wonen

Centrumgemeente  
Groningen  
Beschermd wonen &  
Opvang

Postadres  
Postbus 400  
9700 AK Groningen

Telefoon  
(050) 367 42 00 optie 3



Telefoon 050 367 42 00 - optie 3

Ons kenmerk 6 [redacted]-SAM

Datum 19 augustus 2019

Geachte heer 5.1.2e

Op 19 augustus 2019 hebt u zich bij ons gemeld met een vraag om ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Hierbij bevestigen wij uw melding.

Wilt u het bijgevoegde toestemmingsformulier volledig invullen en zo snel mogelijk naar ons terugsturen in de bijgesloten antwoordenvolp?

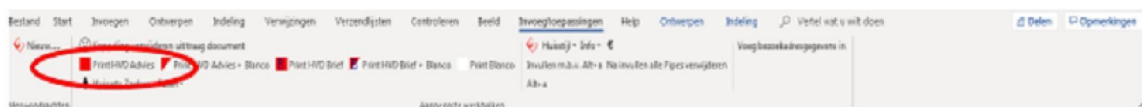
#### Gesprek

Uw melding is doorgegeven aan een consulent van de Gemeente Groningen, Beschermd Wonen. Hij/zij zal onderzoek doen naar uw situatie en samen met u bepalen welke ondersteuning u nodig hebt. De consulent neemt binnen 14 dagen na ontvangst van het toestemmingsformulier contact met u op om een afspraak te maken.

#### Vragen?

Hebt u vragen over deze brief? Of wilt u iets doorgeven? Wij zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 – 17.00 uur via telefoonnummer (050) 367 42 00 (optie 3, Beschermd wonen). Ons e-mailadres is [frontofficebwmo@groningen.nl](mailto:frontofficebwmo@groningen.nl).

Met vriendelijke groet,



Na afdrukken de brief opslaan



Maak vervolgens een Toestemmingsformulier aan.

**Werkprocessen**

Info Rol Groep Huidige fase Begindatum

01 Frontoffice MELD\_WMO 10 Melding registreren 19-08-2019

**Werkproces in werkvoorraad: 369822**

Taken huidige fase

Wijzigen fase Werkproces

	Volgnummer	Stap
<input type="radio"/> Start	0001	Clientgegevens WMO
<input type="radio"/> Start	0002	WMO dossier
<input type="radio"/> Start	0003	Meldingsformulier maken
<input type="radio"/> Start	0004	Bevestigingsbrief
<input type="radio"/> Start	0005	Toestemmingsformulier maken
<input type="radio"/> Start	0008	Andere Documenten/brieven
<input type="radio"/> Start	0009	Intrekken melding + brief
<input type="radio"/> Start	0010	Planningsformulier maken

Toets op het plusje en bevestig door op de diskette te klikken.



## Sjabloon selectie

Selecteer Gebruikersgroep

 GWS4ALL

Selecteer Sjabloongroep

 Wmo bw & mo frontoffice

Selecteer Sjabloon

 Verklaring persoonsgegevens en toestemmingsformulier BW 2019

**Verklaring persoonsgegevens en toestemmingsformulier**

**Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang**



**Voor ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning**



Na afdrucken opslaan



Je hebt nu de volgende documenten geprint:

1. Meldingsformulier
2. Toestemmingsformulier (Verklaring persoonsgegevens en toestemmingsformulier)
3. Bevestigingsbrief (bevestiging melding)

Je ondertekent de bevestigingsbrief. Vervolgens maak je een kopie van de bevestigingsbrief en het toestemmingsformulier. De originele stukken stuur je samen met een antwoordenvolp naar de client. Wanneer dit met de melder is afgesproken voeg je ook een folder Onafhankelijke clientondersteuning toe. De folders liggen in de kast bij de FO. De folder is ook digitaal beschikbaar :<I:\DMO\Uitvoering & Services\Geclassificeerd\Vertrouwelijk\B.W. en M.O\Formulieren\MEE-GR-A5-Onafhankelijke-clientondersteuning-1.pdf>

Let op!!

Wanneer er sprake is van een verzendadres verschijnt er een pop-up in de suite!

Een verzendadres mag alleen, op verzoek, worden aangemaakt in de suite wanneer er wij een kopie van de beschikking van de rechtbank hebben ontvangen waaruit blijkt dat client onder bewind staat of er een mentor is aangewezen. Voor een toelichting en werkinstructie voor het aanmaken van een verzendadres zie bijlage [x] van deze werkinstructie. [Verzendadres aanmaken in suite.docx](#)

[Deze moet nog aangepast worden!]



## 2. Opvoeren nieuwe client

Wanneer een persoon zich voor de eerste keer meldt en niet bekend is in de Suite van de gemeente Groningen moet de client opgevoerd worden om een clientnummer aan te maken.

Voor het opvoeren van een nieuwe client moeten de volgende stappen uitgevoerd worden:

- Aanmaken van een clientnummer
- Fiatteren van de gegevens door een collega

### Let op!

Een client die niet in Groningen woont moet eerst vanuit het GBA gekoppeld worden!

Dit kan via geautoriseerde medewerkers of de helpdesk GWS. 5.1.2e

FO medewerkers zijn geautoriseerd tot het gebruik van MKS Groningen.

Controleer met behulp van de makelaar MKS of de gegevens die zijn aangeleverd kloppen.

### 2.1 GBA gegevens controleren en koppelen aan de Suite

Ga via de NAL naar de Makelaar

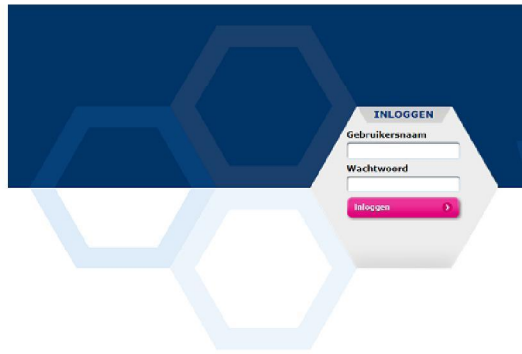


Je komt in onderstaand scherm:

Je komt in onderstaand scherm:



Kies in het volgende scherm Voor CiVision Makelaar landelijke Voorzieningen

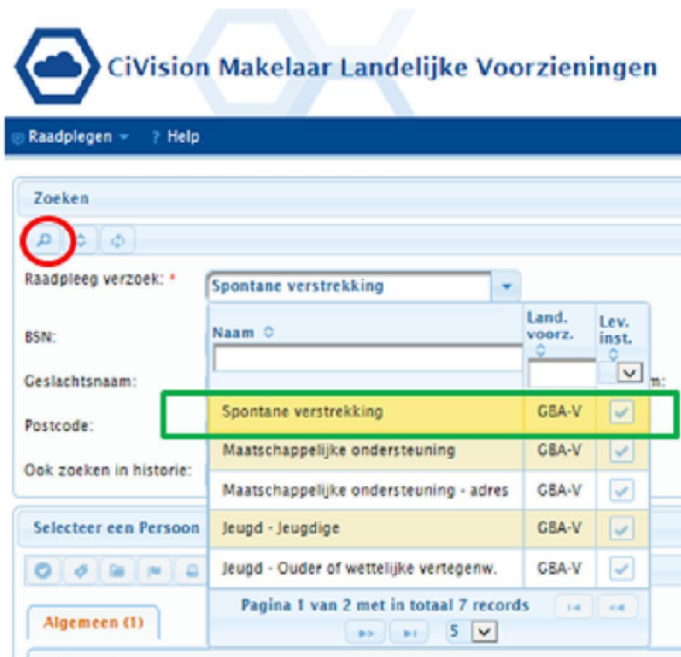


Log in met je wachtwoord en inlogcode en kies voor:

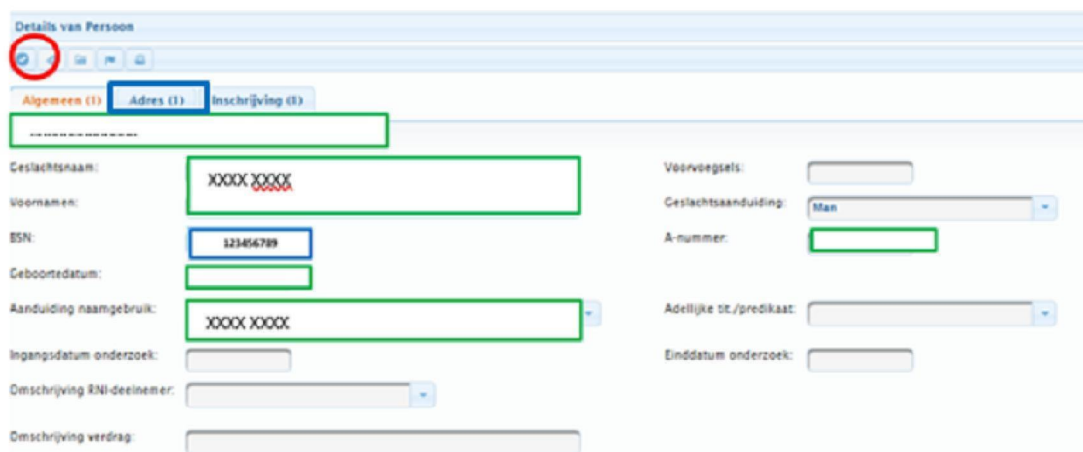
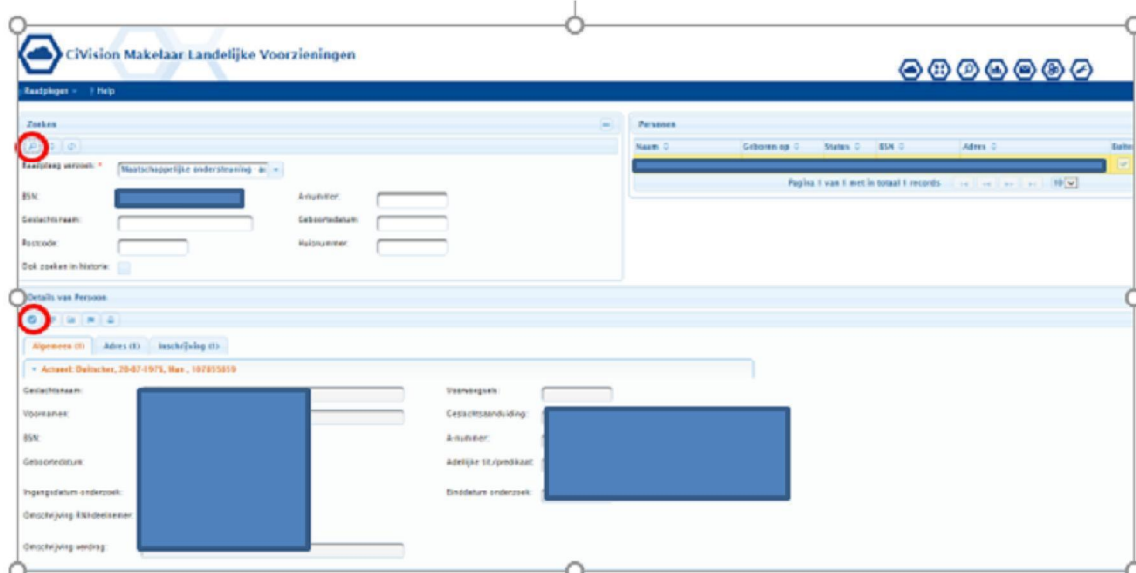


Bij Raadpleeg verzoek kies je voor **Maatschappelijke ondersteuning/Spontane verstrekking**

Vul het bsn in en klik op het loepje



Controleer via het tabblad 'Adres (1)' op welk adres client op dit moment ingeschreven staat en of dit overeenkomt met het opgegeven adres. Wanneer dit niet het geval is doe je navraag.



Klik vervolgens op het vinkje



Er zijn 2 opties

1. De client wordt overgenomen
2. Je krijgt de onderstaande vraag.



Klik op Ja.

Vervolgens krijg je een (snelle) gele pop-up "Succesvol overgenomen"

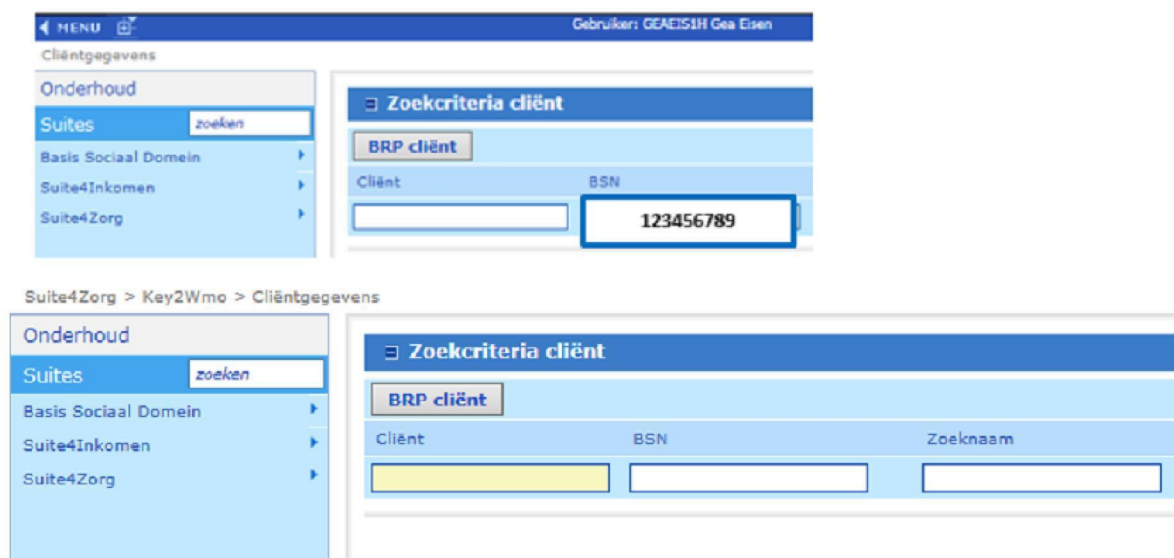
Voor de volgende stappen ga je terug naar de Suite voor Zorg.



## 2.2 Werkinstructie opvoeren client- clientnummer

Ga in de Suite naar onderhoud.

Ga in de Suite4Zorg naar Key2Wmo en daarna cliëntgegevens.



Vul het bsn in en klik daarna op BRP cliënt.

Vul het bsn in en klik op het loepje

Let op: Bij Gemeente moet **code 14 Groningen** ingevuld worden.

Klik op Enter en de gegevens worden opgehaald.

**Uitgebreid zoekprofiel koppeling brp**

Gemeente: 14 Groningen

**(1) BSN**

Zoekcriterium 1:

BSN: 123456789

**(2) Naamgegevens**

Zoekcriterium 2:

Geboortedatum:

Fictief:

Geslachtsnaam:

Voorletters:

Gemeente van inschrijving:

**(3) Adres**

Zoekcriterium 3:

Postcode:

Huisnummer:

Huisletter:

Huisnr. toevoeging:

Aand. bij huisnr.:

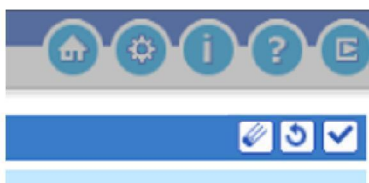
**(4) Naamgegevens**

Zoekcriterium 4:

Geslachtsnaam:

Voorvoegsels:

Voorletters:



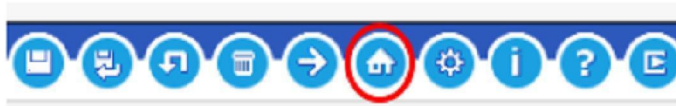
De suite haalt de gegevens op.

Klik op het bolletje bij clientnummer

Clientnummer	BSN	Geslachtsnaam	Voorvoegsels	Voorletters	Geboortedatum	Geslacht	Adres (volledig)	Woonplaats
123456789	123456789	Deurne	MS	31-12-1964	Man	Haghorstweg 65 te	Zuidlndt	

De gegevens worden overgenomen uit het brp.





Roep de clientgegevens op via Raadplegen

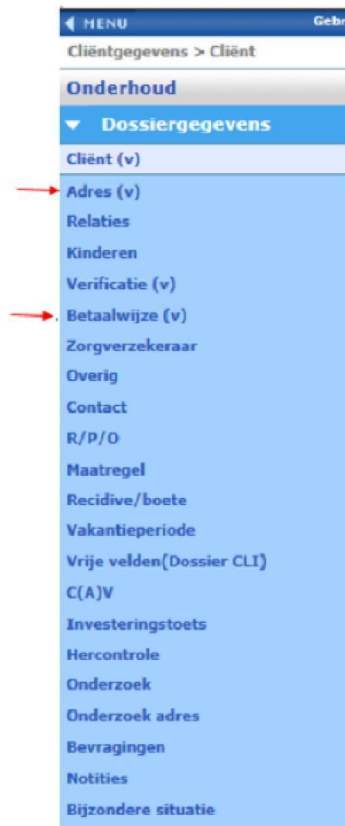
- Onderhoud
- Raadplegen**
- Werkvoorraad
- Zoekresultaten
- Clïentoverzicht

**Zoekcriteria cliënt**

Clïent  BSN

Clïent	Adres	Relatie	Status	Telefoon	Contact
<b>Personalia</b>					
Verspreid / Datum status			Ookwoning		
Naam			Voorvoegsel / Voorletters		
Voornamen			Roepnaam		
Geslacht			Aanklijke titel		
Burgelijke staat					
<b>Identificatie</b>					
Gedragingscode			Proef		
Gedragingscode			Ookwoning		
Status overleden			Proef		
<b>Naamgeving</b>					
Naamsoort	1. Nadenknaam		Naamsoort		
Soort naamsoort	1. Eigen naam				
<b>Gemeente</b>					
Gemeente	14. Grootegelo		Medewerker		
WSP-afhandeling			Status WSP	Ja / Status: Gesloten	
Roelching			Servicecode	1550077	

Volg de instructie aanmaken verzendadres – bijlage [X] van deze werkinstructie.



Controleer de Dossiergegevens en vul indien per veld de gegevens aan

- a. Client : Naam gebruik client en naamgebruik partner
- b. Adres : bij Huisvesting invullen: HUURDER
- c. Betaalwijze : Invullen KAS
- d.

**Sla de gegevens steeds op door op de diskette te klikken!**

- e. Verzendadres : Op verzoek en alleen voor curator of bewindvoerder\*

\* Niet op eigen initiatie aan maken maar alleen op verzoek van client of gemachtigde. Consulent moet hier in het gesprek met de client ook navraag naar doen en een kopie van de beschikking van de rechtbank opvragen. Alleen wanneer er een beschikking van de rechtbank is waarmee een client een bewindvoerder of een curator toegewezen heeft gekregen. Bij een oudere beschikking het raadzaam om telefonisch bij de bewindvoerder of curator na te vragen of de situatie ongewijzigd is en of het adres nog correct is. ook is het mogelijk om gegevens te controleren via <https://curateleenbewindregister.rechtspraak.nl/>

Ga terug naar het beginscherm



## 2.3 Gegevens overnemen in het Statusbestand

Op dit moment worden de gegevens nog overgenomen in het statusbestand.

Om fouten te voorkomen is afgesproken dat een aantal gegevens gekopieerd wordt vanuit de Suite. Het gaat om onderstaande gegevens die je kunt oproepen via: **Raadplegen**

Cliëntnr.	BSN	Naam	Adres	Postcode	Woonplaats
-----------	-----	------	-------	----------	------------

De overige velden die gevuld worden:

Ontvangstdatum aanvraag	Datum waarop de melding is binnengekomen (BZG, telefonisch, etc.)
Naam	cf. Suite
Cliënt-nummer	cf. Suite
BSN	cf. Suite
ZIN/PGB/NTB	BZG =ZIN, overig is PGB of ntb
Binnen via	BZG , Telefoon, Consulent, Wij , Post, overig
Aanbieder	Indien bekend de aanbieder invullen
Postcode woonplaats	cf. Suite
Woonplaats	cf. Suite
Gemeente/ Buiten de provincie	Groningse gemeente waaronder woonplaats valt. Buiten de Provincie? Dan Provincie vermelden
Herindicatie ja/nee	Suite raadplegen of er een lopend besluit is. Indien ja: einddatum noteren
Status	10 melding registreren 11 In afwachting persoonsgegevens 18 Fiatteren 29 Screenen
Datum ingepland /nog plannen	Invullen op het moment dat een afspraak ingepland wordt (doen we dit nog)
Rol GWS	GWS nummer en naam van de FO medewerker of indicatiesteller op wiens rol de client gezet
Indicatiesteller	

Vul het planningsformulier in conform de instructies uit paragraaf 1.5 van deze werkinstructie.

## 2.4 Aanmaken werkproces melding Wmo - nieuwe client – Fiatteren-

Maak een werkproces aan:

Ga naar werkvoorraad

Onderhoud
Raadplegen
<b>Werkvoorraad</b>
Zoekresultaten
Clientoverzicht

Klik op het plusje

Maak een nieuw werkproces aan door rechts bovenin op het plusje te klikken.

Je komt dan in het scherm – Aanmaken werkproces-

Vul het GWS nummer van een van je FO collega's in zodat de de opgevoerde gegevens kan fiatteren. Vul op het planningsformulier wel in aan welke indicatiesteller de client wordt toegewezen.

Maak vervolgens een Wmo dossier aan zoals is beschreven onder 1.4 van deze werkinstructie. Laat je collega even weten dat je een fiatteringsproces op zijn/haar rol hebt gezet.

## 2.5 Fiatteren en doorfaseren

Ga naar de werkvoorraad

Onderhoud
Raadplegen
Werkvoorraad
Zoekresultaten
Clientoverzicht

Vul vervolgens je GWS nummer in bij 'code' om naar je rol te gaan.

Werkvoorraad	<b>Zoekcriteria medewerker</b>
Werkvoorraad	
Zoeken Medewerker	Code <input type="text"/>
<b>Processen</b>	Naam <input type="text"/>
- Werkprocessen per Rol (681)	
<b>Meldingen</b>	
- Meldingen per Rol (0)	

Kies de cliënt op de je rol die je moet fiatteren. Klik daarna op start:

<b>Werkprocessen</b>			
info	Werkproces	Gemeente	Begindatum
00372997	14 Groningen	23-09-2019	123456
<b>Werkproces in werkvoorraad: 372997</b>			
Taken huidige fase			
Wijzigen fase		Werkproces	
	Volgnummer		Stap
<input type="radio"/>	Start	0004	Client Fiatteren

Controleer of er 3 regels zijn waarbij je de bolletjes gevuld ziet onder het vraagteken (zie hieronder). Als je alle drie ziet staan met onder de categorie 'Gegeven' de (1) geboortedatum, (2) betaalwijze en (3) BSN, dan is de melding correct ingevoerd in Suite. Zet een vinkje bij alle drie lijnen.

123456



Fiatteren			
	Toelichting	Cliënt	Naam
<input checked="" type="radio"/>	...	123456	Xxxxxxxxxxx
<input type="radio"/>	...	123456	Xxxxxxxxxxx
<input type="radio"/>	...	123456	Xxxxxxxxxxx

Zie je maar 1 of 2 regels (kun je maar 1 vinkje zetten).

Dan zijn de gegevens in de Suite onder Clientgegevens : Tabblad: Adres : Huurder of onder Tabblad: Betaalwijze : Kas niet of niet goed ingevuld of niet opgeslagen.

Doe dit alsnog en zet het fiatteringsproces op de rol van een andere collega.

Als het wel correct is, dan vink je dus alle drie aan en daarna accordeer je door op 'OK en ga terug (Alt+Q)' te klikken, zoals met pijl aangegeven op het onderstaande plaatje.



Tot slot faseer je het werkproces door naar de fase waar die op moet staan (meestal 29 Screenen of 11 Wachten verklaring persoonsgegevens) op de rol van de consulent.

## Mutatieproces

### Wisseling zorgaanbieder

**Wil een cliënt van aanbieder wisselen, dan geeft u dit door via het BZG. Hierbij geeft u aan waarom cliënt wil overstappen. U stuurt tevens een door cliënt ondertekend toestemmingsformulier en een onderbouwing van de wisseling mee.**

**2.4 B**

**2.5 B**





2.5 F

2.6 a



## Bijlage 1: Werkinstructie BZG

Werkinstructie BZG controleren en invoegen

[I:\DMO\Uitvoering & Services\Geclassificeerd\Vertrouwelijk\B.W. en M.O\01 FRONTOFFICE\Werkinstructies\Bronbestanden\190829 Werkinstructie BZG voor Frontoffice In Bewerking Gea.docx](#)



**MELDING WMO-ondersteuningsvraag**

**Beschermd Wonen**

**Persoonlijke gegevens cliënt**

Burgerservicenummer :  
Geldig ID (Soort identificatiemiddel) :  
ID-bewijs geldig t/m :  
Cliëntnummer (indien bekend) :  
Naam :  
Geslacht :  
Geboortedatum :  
Straat en huisnummer :  
Postcode en woonplaats :  
Telefoonnummer :  
Mobiel telefoonnummer :  
E-mailadres :

**Gegevens contactpersoon / melder**

Naam:

Telefoon:

E-mailadres:

Is deze persoon bij gesprek aanwezig?

Is er onafhankelijke cliëntondersteuning nodig?

**(Zie daarvoor Folder stichting MEE)**

Datum:..... Plaats:..... Handtekening\*:

\* Te tekenen door de cliënt zelf of door zijn gemachtigde of wettelijk vertegenwoordiger. Bij een gemachtigde of wettelijke vertegenwoordiger een kopie van de beschikking van de rechtbank bijvoegen. Hierop graag expliciet vermelden wat het toezendadres voor de post moet zijn voor de cliënt.

*Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld, conform de bepalingen die zijn opgesteld op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens en het Privacy protocol van de gemeente Groningen.*

<p><b>Waarom doet u een aanvraag voor Beschermd Wonen?</b></p> <p><b>Heeft u al contact met een mogelijke zorgaanbieder voor uw vraag?</b></p> <p><b>Wat is uw huidige woonsituatie?</b></p> <p><b>Is er al een indicatie?</b></p> <p><b>Wat is de problematiek waardoor Beschermd Wonen nodig is?</b></p> <p><b>Welke hulpverlenende instanties zijn momenteel betrokken?</b></p> <p><b>Bijzonderheden / opmerkingen:</b></p>
--

Na ontvangst van het ondertekende formulier Verklaring persoonsgegevens en toestemmingsformulier Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang zullen wij contact met u opnemen om een afspraak in te plannen.

### Bijlage 3: Planningsformulier huisbezoeken PGB/ZIN

#### Planningsformulier huisbezoeken PGB/ZIN aanvragen BW / MO

Naam cliënt			
BSN		Clientnr.:	
Aanvraag binnen d.d.			
Herindicatie/verlenging	Ja / nee	Datum:	Betreft alleen activering en participatie Ja / nee
Eerder beoordeeld door:			
In behandeling bij:			d.d.:

#### Zorgaanbieder

Naam	
Contactpersoon	
Contactgegevens	

#### Gesprek

Gesprek inplannen	Ja / nee	Beoordeling op papier	Ja/nee
In aanwezigheid van	<input type="checkbox"/> Client <input type="checkbox"/> Zorgaanbieder naam aanwezige: <input type="checkbox"/> Overig p.l. .... <input type="checkbox"/> Consulent Gyl →: <input type="checkbox"/> NEE		
Locatie gesprek	:		
Verzendadres	: Ja / nee → zie suite		

#### Gesprek

Datum	:	Tijd::
Locatiennaam	:	Ruimte:
Adres	:	
Postcode en plaats	:	

#### Documenten

Levensloopgebieden (PVA a.d.h.v. ZRM) aanlevering door Gyl		uiterlijk:
Onderzoeksverslag verstuurd d.d.	:	Retour:
Ondersteuningsplan uiterlijk aanleveren d.d.	:	Retour:

#### Aanvullingen/opmerkingen

--

<I:\DMO\Uitvoering & Services\Geclassificeerd\Vertrouwelijk\B.W. en M.O\01.01 FRONTOFFICE\Formulieren\170630 Planningsformulier huisbezoeken ZIN.docx>





## Wet en regelgeving

Wmo 2015

Handreiking Landelijke Toegankelijkheid VNG

(In de Wmo 2015 is landelijke toegankelijkheid voor de maatwerkvoorziening Beschermd Wonen geregeld. Dit betekent dat iemand in elke gemeente van Nederland een melding kan doen voor Beschermd Wonen. Nadere afspraken hierover zijn vastgelegd in de Handreiking Landelijke Toegankelijkheid van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten.)