Verbetertraject Toegang

Basiskaart 7 uitgangspunten voor een goede toegang voor inwoners

1. De voorgestelde ondersteuning is passend en samenhangend

- In het onderzoeksproces worden de vragen, behoeften en mogelijkheden van de inwoner op alle relevante leefgebieden besproken, die nodig zijn voor een goede kwaliteit van leven.
- In het onderzoeksproces wordt – indien aanwezig - het persoonlijk plan/familiegroepsplan[1] van de inwoner betrokken.
- In het ondersteuningsplan[2] is de ondersteuning van professionals, vrijwilligers, mantelzorgers en naastbetrokkenen vanuit verschillende organisaties of plekken op elkaar afgestemd.
- In het ondersteuningsplan is aandacht voor kansen en mogelijkheden van de inwoner en wordt - waar mogelijk - ingezet op het ontwikkelen van vaardigheden.
- Bij complexe hulpvragen wordt - met betrokkenheid en toestemming van de inwoner - met de juiste experts gekeken naar de hulpvraag en tot een gezamenlijk besluit gekomen over de in te zetten ondersteuning.

2. De voorgestelde ondersteuning is toekomst-/levensloopbestendig

- Er wordt rekening gehouden met wat de inwoner nu en in de loop van zijn leven nodig heeft (maatwerk).
- Het ondersteuningsplan wordt steeds opnieuw met de inwoner aangepast aan veranderingen in zijn situatie (cyclisch proces); ondersteuning wordt op - en afgeschaald wanneer de situatie daar om vraagt en er zijn indien nodig waakvlamcontacten[3] mogelijk.
- Inwoners met een levenslange, levensbrede en chronische hulpvraag ontvangen indien nodig structureel ondersteuning, waarvoor een indicatie wordt afgegeven die passend is bij deze structurele aard.

3. Inwoners hebben regie en zeggenschap in het toegangsproces

- De inwoner en indien wenselijk hun naastbetrokkenen zijn vanaf het begin volledig betrokken bij het onderzoeksproces en de oplossingen die worden gevonden en het ondersteuningsplan wordt samen opgesteld.
- Inwoners worden actief gewezen op de mogelijkheid een persoonlijk plan/ familiegroepsplan[4] te maken en deze in te dienen voordat het onderzoeksproces begint.
- Inwoners worden actief gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke clientondersteuning.
- De clientondersteuning is vraaggericht en helpt doelen en wensen van de inwoner te verwoorden en daarbij de noodzakelijke hulp te vinden.
- De oplossingen zijn erop gericht dat inwoners hun leven volgens eigen keuzes kunnen inrichten, binnen de grenzen van reële mogelijkheden en wensen.
- Inwoners krijgen actief informatie over de verschillende financieringsvormen (ZIN, pgb) aangereikt en de inwoner kiest welke vorm het beste past bij zijn hulpvraag en welke zorgverlener (informeel/formeel) de hulp het beste kan leveren. Dit vormt onderdeel van het ondersteuningsplan.

4. Toegangsmedewerkers[5] zijn deskundig

- Toegangsmedewerkers hebben de deskundigheid om diverse problematieken, beperkingen en aandoeningen te (h)erkennen en in de breedte te zien wat nodig is in iemands leven en waar kansen en mogelijkheden liggen.
- Inwoners worden prettig en met respect bejegend.
- Toegangsmedewerkers hebben een regisserende rol[6] en weten de juiste, andere professionals in te schakelen waar nodig.
- Toegangsmedewerkers maken gebruik van het stappenplan tijdens het onderzoek. Eerst wordt de hulpvraag vastgesteld waarvoor een indicatie kan worden afgegeven, voordat er een keuze wordt gemaakt voor de financieringsvorm (ZIN, pgb) en zorgverlener (formeel/informeel).

5. Toegangsmedewerkers hebben handelingsruimte om te doen wat nodig is

- Toegangsmedewerkers hebben ruimte en mandaat om samen met de inwoner en - indien wenselijk naastbetrokkenen - te zoeken naar de meest passende oplossing, zonder gehinderd te worden door strakke protocollen en een gedetailleerde verantwoording.
- Inwoners hebben geen last van verschillende wetgeving en financiële potjes; er is een soepele overgang tussen hulp en steun vanuit de Wmo, Jeugdwet, (gezondheids) zorg, onderwijs, werk en inkomen etc., en de vraag van de inwoner valt niet tussen wal en schip.
- Waar nodig worden creatieve, onorthodoxe oplossingen los van bureaucratische procedures gevonden voor vragen van inwoners, ook buiten het gemeentelijk domein.

6. Het toegangsproces is transparant en eenvoudig

- Inwoners weten waar ze met vragen terecht kunnen en voelen zich daar veilig deze te stellen.
- Toegangsmedewerkers zijn voor de inwoner makkelijk bereikbaar en toegankelijk via meerdere kanalen (fysiek, telefonisch, digitaal), afgestemd op de mogelijkheden van de inwoner.
- De inwoner ontvangt conform afspraak een reactie. Dit geldt zowel voor de wettelijke termijnen voor het onderzoeksverslag als voor andere afspraken die de inwoner met de toegangsmedewerker maakt gedurende het proces.
- Inwoners worden vanaf het moment dat zij een vraag hebben gesteld op duidelijke wijze geïnformeerd over het verloop van het toegangsproces, wat daarin van de inwoner wordt verwacht en wat hij van de gemeente mag verwachten.
- Het proces van vraag t/m afhandeling is gebaseerd op één intake aan het begin, de inwoner hoeft zijn verhaal niet steeds weer opnieuw te doen.
- De inwoner overziet wie op welk moment betrokken is bij zijn hulpvraag, wie zijn contactpersoon is, bij wie de coördinatie ligt (als het om complexe vragen gaat) en welke afspraken er worden gemaakt.
- Bij de beoordeling of de inwoner in aanmerking komt voor ondersteuning is het helder voor de inwoner waarom dat wel of niet wordt toegewezen.
- Als er geschillen ontstaan over de toewijzing van de gevraagde ondersteuning dan kan de inwoner gebruik maken van een klachtenprocedure, laagdrempelige aanpakken zoals mediation, en/of in bezwaar gaan.[7]

7. Er wordt gewerkt aan het voorkomen, tijdig signaleren en doorgeleiden van problemen van inwoners

- Er wordt ingezet op een sterke sociale basis, zodat inwoners zich in hun omgeving ondersteund voelen nog voordat ze een beroep doen op de toegang.
- Er wordt geïnvesteerd in kennis, vaardigheden en netwerk op diverse plekken waar inwoners komen (zoals algemene voorzieningen, eerste lijn – zoals huisartsen, fysiotherapeuten), zodat hun vraag op deze plekken tijdig gesignaleerd wordt en zij waar nodig worden doorverwezen naar de juiste toegangsmedewerker.
- Initiatieven van inwoners die een collectieve oplossing bieden voor vragen en behoeften van inwoners worden gestimuleerd en waar nodig gefaciliteerd.
- Er wordt gewerkt aan structurele problemen die het bieden van maatwerk moeilijk maken, zoals een gebrek aan woningen of onvoldoende beschikbaarheid van werk en inkomen.
- Er wordt gewerkt aan inclusie en toegankelijkheid op diverse terreinen in de samenleving (wonen, inkomen, werken, onderwijs, zorg en ondersteuning, vrije tijd en maatschappelijke participatie).

Over de gebruikte termen:

- Daar waar we spreken over inwoner bedoelen we ook het huishouden, zeker daar waar het gaat om complexe vraagstukken.
- In de uitgangspunten benoemen we 2 soorten plannen: 1) het ondersteuningsplan, 2) persoonlijk plan/familiegroepsplan. Met de term 'ondersteuningsplan', wordt de schriftelijk weergave van de uitkomsten van het onderzoek bedoeld - zie artikel 2.3.2. lid 8 van de Wmo. Met de term persoonlijk plan/familiegroepsplan bedoelen we: persoonlijk plan zoals beschreven in artikel 2.3.2 lid 2 van de Wmo 2015, familiegroepsplan zoals beschreven in de Jeugdwet artikel 1.1 en 2.1.
- Omwille van de leesbaarheid spreken we van 'hem/zijn', daarmee bedoelen we natuurlijk 'zijn of haar'.
- We spreken over formele en informele zorg en ondersteuning. Formele zorg en ondersteuning zijn professionals die vanuit hun beroep de zorg en ondersteuning leveren. Informele zorg bestaat uit mantelzorg, vrijwillige zorg en burenhulp. Veelal gaat het over onbetaalde hulp. Echter, bij intensievere hulp, kan deze ook betaald zijn, vanuit een pgb.
- We hanteren de term 'ondersteuning', daarmee bedoelen we ondersteuning in het sociaal domein in brede zin (zorg, jeugd, participatie, begeleiding etc.).

1 Persoonlijk plan zoals beschreven in artikel 2.3.2 lid 2 van de Wmo 2015, familiegroepsplan zoals beschreven in de Jeugdwet artikel 1.1 en 2.1.
2 Met de term 'ondersteuningsplan', wordt de schriftelijk weergave van de uitkomsten van het onderzoek bedoeld – zie artikel 2.3.2. lid 8 van de Wmo.
3 Regelmatig contact opnemen om 'vinger aan de pols' te houden.
4 Persoonlijk plan zoals beschreven in artikel 2.3.2 lid 2 van de Wmo 2015, familiegroepsplan zoals beschreven in de Jeugdwet artikel 1.1 en 2.1.
5 Toegangsmedewerkers zijn professionals en vrijwilligers werkzaam in de toegang. Een aantal punten hebben alleen betrekking op professionals werkzaam in de toegang, en niet op vrijwilligers, zoals kenmerk 4c en 4d.
6 Regisserende rol gaat over vraagstukken kunnen initiëren, samenwerkingsprocessen coördineren en deze in resultaten om weten te zetten.
7 Een inwoner kan alleen in bezwaar gaan als er een beschikking is afgegeven.