

Visiedocument

Wmo-loket Schouwen-Duiveland





Inhoud

| | | |
|----------|------------------------|-----------|
| 1 | Inleiding | 5 |
| 2 | Visie | 7 |
| 3 | Kaders | 9 |
| 4 | Prestatievelden | 11 |
| 5 | Wmo-loket | 13 |
| 6 | Bijlage 1 | 15 |

Inleiding

1

“Met elkaar en voor elkaar”, het beleidsplan Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) gemeente Schouwen-Duiveland is het uitgangspunt voor deze notitie:
Visiedocument Wmo-loket Schouwen-Duiveland.

Met de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 heeft de gemeente nieuwe verantwoordelijkheden en mogelijkheden om de ondersteuning van burgers in de gemeente vorm te geven. In deze notitie staat het uitwerken van de één loketgedachte centraal. Het huidige zorgloket is in 1999 ontstaan als loket voor taken voortkomend uit wet voorzieningen gehandicapten (Wvg). De praktijk leert dat er verschillende ideeën zijn over de vormgeving van het zorgloket. Bij de voorbereiding van de Kadernota Wmo is in gesprekken met patiënten -en cliëntenorganisaties, duidelijk geworden dat de voorkeur uitgaat naar een loket met groeimogelijkheden voor de toekomst. Met de medewerkers van het huidige zorgloket zijn gesprekken geweest over de dienstverlening in het loket. Ook in deze gesprekken is de voorkeur uitgesproken het loket uit te breiden, volgens een groeimodel. Dat wil zeggen een gemeentelijk loket waar burgers informatie en advies kunnen krijgen over voorzieningen, waar vraagverheldering en cliëntondersteuning plaatsvindt en waar toegang tot individuele Wmo-voorzieningen wordt gerealiseerd. Dit visiedocument is in samenwerking met de adviesraad Wmo tot stand gekomen. Samenhang in interne -en externe dienstverlening is bij het opstellen van de visie op onze dienstverlening het uitgangspunt.

In de Keuzenotitie is besloten in te zetten op uitbreiding van het zorgloket.



Visie

2

Doel visiedocument

Deze notitie heeft als doel de bouwstenen voor een visie te geven voor een op de Wmo toegesneden nieuwe voorziening. Het Wmo-loket Schouwen-Duiveland.

In nauwe samenwerking met de adviesraad Wmo en betrokken partijen is dit visiedocument tot stand gekomen.

Na vaststelling van de visie wordt een plan van aanpak opgesteld.

Visie Wmo-loket Schouwen-Duiveland

Voortvloeiend uit de visie van de Wmo is 'meedoen' het motto.

Door het bieden van kwalitatieve dienstverlening levert het Wmo-loket een bijdrage aan het bevorderen van participatie in onze samenleving voor alle burgers van de gemeente Schouwen-Duiveland.

Het Wmo-loket Schouwen-Duiveland biedt informatie, advies en ondersteuning aan burgers en maatwerk bij individuele aanvragen voor Wmo-voorzieningen.

De wettelijke kaders

Het Compensatiebeginsel

De Wmo is een brede participatiewet: iedereen moet kunnen meedoen. De wet is ontwikkeld in het besef dat de ondersteuning van mensen met een beperking vanuit een andere optiek benaderd moet worden. Met de Wmo wordt de stap gemaakt van verzorgd worden, naar ontvangen van ondersteuning om te kunnen participeren.

Daartoe geeft artikel 4 van de wet gemeenten de opdracht om voorzieningen te treffen ter compensatie van beperkingen die burgers ondervinden. De ondersteuning moet de betrokkene in staat stellen om:

- a. een huishouden te voeren;
- b. zich te verplaatsen in en om de woning;
- c. zich lokaal te verplaatsen per vervoermiddel;
- d. medemensen te ontmoeten en op basis daarvan sociale verbanden aan te gaan.

De wet schrijft niet voor *hoe* gemeenten compensatie vorm moeten geven.

Vanwege tijdsdruk en om te voorkomen dat burgers nadeel zouden ondervinden van de overgang naar de Wmo hebben gemeenten in eerste instantie aansluiting gezocht bij het bestaande beleid. Dit betekent dat de praktijk en werkwijzen, zoals die onder de AWBZ (algemene wet bijzondere ziektekosten) en Wvg gegroeid waren, grotendeels gecontinueerd zijn. Hierbij werd uitgegaan van waar een burger recht op heeft, terwijl de Wmo juist uitnodigt om uit te gaan van wat een burger nodig heeft.

Een belangrijk aandachtspunt in de Wmo is ook de toegang tot AWBZ-voorzieningen. Bij de wet is wel geregeld dat voor AWBZ - aanvragen samenwerking plaats moet vinden met het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Onder AWBZ-aanvragen vallen onder andere verpleging thuis of verblijf in een verzorgingshuis of verpleeghuis.

Landelijk worden pilots ontwikkeld om gemeenten te ondersteunen met het vormgeven van "de Kanteling" in de Wmo.

Prestatievelden en doelgroep

De Wmo kent negen prestatievelden, waarmee in prestatieveld 3: 'het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning' de wettelijke basis wordt gelegd voor gemeenten voor het lokale loket. Dit betekent dat de invloed van de Wmo op het loket groot zal zijn. Niet alleen de verantwoordelijkheid en de regievoering voor het loket ligt bij gemeenten, ook het ontwikkelen en optimaliseren van collectieve voorzieningen en het toekennen van individuele voorzieningen is een belangrijke taak.

Prestatieveld 6 van de Wmo richt zich op het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking, als gevolg van een somatische, psychogeriatrische of psychiatrische aandoening of verstandelijk-, lichamelijke of zintuiglijke handicap of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem.

Het doel van het verlenen van de voorzieningen is het behouden en het bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijke verkeer.

Tot dit prestatieveld zijn naast de voorzieningen op het gebied van wonen en zorg tevens de verstrekkingen bijzondere bijstand, schuldhulpverlening, maaltijdvoorziening, sociale alarmering te rekenen. Zoals ook re-integratie in het arbeidsproces en sociale activering op grond van de Wet werk en bijstand tot dit prestatieveld behoort.

Het Wmo-loket heeft duidelijk een relatie met de andere velden in de Wmo (zie bijlage 1).

Wat is informatie en advies?

Onder informatie en advies binnen de Wmo worden activiteiten en voorzieningen verstaan die burgers en cliënten informeren en adviseren over de voorzieningen. Informatie en advies binnen het loket hoeft zich echter niet te beperken tot informatie over gemeentelijke Wmo voorzieningen. Ook over voorzieningen die niet binnen de Wmo vallen, maar wel relevant zijn voor cliënten kan informatie worden verstrekt en advies gegeven. Bijvoorbeeld informeren over voorzieningen uit de ziektekostenverzekering zoals een rollator, het verwijzen naar Zeeuwendland voor gelijkvloerse woningen of mantelzorg.

Informatie kan persoonlijk, schriftelijk, telefonisch of digitaal worden uitgewisseld. Binnen het loket hebben we het hierbij met name over het verstrekken van informatie via bijvoorbeeld brochures en daarnaast het ter beschikking stellen van digitale informatie.

Bij advisering spreken we van een persoonlijk advies van een medewerker, mogelijk ondersteund door het digitale systeem of een handboek. Binnen dit advies wordt een cliënt geadviseerd over de mogelijkheden die de cliënt heeft in zijn persoonlijke situatie.

Vraagverheldering is een belangrijk onderdeel van de adviesfunctie. Dit betekent dat meer aandacht moet worden besteed aan het bepalen van de behoefte, wensen en eigen mogelijkheden van een burger met een beperking. Maar ook de burger zal een omslag moeten maken van claimen van voorzieningen naar het meedenken aan oplossingen en uitgaan van de eigen kracht.

Voor de cliënt kan, indien gewenst, een integraal begeleidingsadvies worden opgesteld en wordt de uitvoering hiervan ondersteund/begeleid. Hiermee kan een cliënt vanaf een eerste verzoek om ondersteuning tot aan de werkelijke verstrekking of deelname aan de voorziening worden begeleid. Voorbeelden van een integraal begeleidingsadvies zijn: aanleg van een gehandicaptenparkeerplaats en het aanvragen van zorg binnen de AWBZ.

Wat is toegang?

Binnen de Wmo is er onderscheid tussen algemene voorliggende voorzieningen, collectieve - en individuele voorzieningen. Bij algemene voorliggende voorzieningen, of voorzieningen die zonder een vorm van indicatie toegankelijk zijn, spreken we over bemiddeling of toeleiding tot voorzieningen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om activiteiten in een dorpshuis, een opentafel project in een verzorgingshuis, vrijwillige thuiszorg of personen alarmering. Deze bemiddeling vindt plaats in de front-office van het loket. Bij voorzieningen waarvoor een vorm van indicatie of intake bestaat, spreken we over de toegang tot individuele voorzieningen. Bij de toegang tot deze Wmo-voorzieningen gaat het om het innemen van een aanvraagformulier, het behandelen van een aanvraag, medische advisering, indicatiestelling en het leveren van een voorziening. De toegang tot een geïndiceerde voorziening vindt plaats in de back-office van het loket.

Naast voorzieningen die nu al tot het gemeentelijke domein (zoals vervoersvoorzieningen en hulp bij het huishouden) behoren zal ook de toegang tot nieuwe voorzieningen op deze manier worden ingevuld. Nieuwe vragen die aan de orde komen zijn bijvoorbeeld de keuze voor een persoonsgebonden budget, begeleiding alsmede inkomenstoetsing in het kader van bijzondere bijstand.

De gemeente is voor individuele voorzieningen niet verplicht om gebruik te maken van een (externe) indicatiestelling. De gemeente bepaalt zelf wie ervoor in aanmerking komt. De Verordening Wmo is daarin richting gevend. Het neemt echter niet weg dat de gemeente wel de keuze kan maken voor een zelf toe te passen systeem van indicatiestelling of de indicatie aan een andere organisatie overlaten.

Het loket en de cliëntondersteuning

Met cliëntondersteuning wordt verstaan de ondersteuning van de cliënt bij het maken van een afweging, keuze of het oplossen van een probleem. Het doel van cliëntondersteuning is het versterken van de regie van de cliënt (en zijn omgeving). Waardoor zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie wordt bevorderd. Dit kan door informatie en advies, maar vooral ook door uitgebreide vraagverheldering en kortcyclische ondersteuning bij de keuzes op diverse levensterreinen inhouden. Cliëntondersteuning gaat een stap verder dan informatie en advies. Cliëntondersteuning richt zich op mensen die voor een vraag of een situatie staan die zodanig complex is dat de persoon het niet zelf of met hulp van derden kan oplossen.

Een volwaardig Wmo-loket, wat zijn de voordelen?

Eén Wmo-loket, waar informatie, advies en cliëntondersteuning wordt geboden op het terrein van wonen, zorg, welzijn, werk en inkomen biedt veel voordelen voor cliënten en voor de betrokken organisaties.

De voordelen voor de cliënten zijn:

- De cliënt hoeft slechts één keer zijn gegevens te verstrekken;
- De ondersteuning wordt meer toegespitst op de behoeftes en mogelijkheden van de cliënt;
- De afhandeling van vragen om ondersteuning vindt integraal en gecoördineerd plaats.

Voor de betrokken organisaties zijn er duidelijke voordelen, met name op het terrein van efficiëntie en effectiviteit.

- Er is een gericht toewijzing naar voorzieningen wat leidt tot effectievere ondersteuning; Denk bijvoorbeeld aan een generalistische Front-office.
- Het proces rondom het afhandelen van verzoeken om ondersteuning wordt gestroomlijnd; Denk bijvoorbeeld aan een specialistische Back-office.
- De verschillende ketenpartners kunnen elkaar beter op de hoogte houden betreffende ontwikkelingen en trends op het gebied van ondersteuning;
- Betere afstemming kan plaatsvinden met terreinen die verwant zijn aan zorg en welzijn zoals inkomensondersteuning;
- Het bevordert het samenwerken op basis van een gemeenschappelijke sociale kaart.

Randvoorwaarden

- Het loket moet een bindende relatie hebben met de eigen organisatie en afgestemd zijn op diverse partners.
- Het loket moet het hart zijn van onze afdeling en meer in het algemeen onze gemeente, waarbij een laagdrempelig toegang wordt geboden aan mensen die een verzoek doen voor ondersteuning bij het meedoen in onze samenleving.

Tabel 1 maakt zichtbaar welke taken uitgevoerd worden in het huidige zorgloket en welke taken uitgevoerd kunnen worden in het Wmo-loket.

| | | Huidige zorgloket | Wmo loket |
|----|---|-------------------|-----------|
| 1. | Hulpvraag analyse of vraag verheldering gerelateerd aan geïndiceerde Wmo-voorzieningen. | X | X |
| 2. | Hulpvraag analyse of vraag verheldering niet zijnde geïndiceerde Wmo-voorzieningen. | | X |
| 3. | Informatieverstrekking gerelateerd aan geïndiceerde Wmo-voorzieningen | X | X |
| 4. | Informatieverstrekking over algemene, collectieve en individuele voorzieningen, niet zijnde geïndiceerde Wmo-voorzieningen. | | X |
| 5. | Advisering gerelateerd aan geïndiceerde Wmo-voorzieningen | X | X |

| | | Huidige zorgloket | Wmo loket |
|-----|---|-------------------|-----------|
| 6. | Advisering niet zijnde geïndiceerde Wmo voorzieningen | | X |
| 7. | Clïëntondersteuning gerelateerd aan Wmo-voorzieningen. | | X |
| 8. | Bemiddeling niet zijnde geïndiceerde Wmo-voorzieningen. | | X |
| 9. | Toegang tot / indicatiestelling AWBZ voorzieningen (CIZ) | | X |
| 10. | Toegang tot / indicatiestelling Wmo-voorzieningen | X | X |
| 11. | Integratie met WIZ loket (Wet Werk en Bijstand = WWB) | | X |
| 12. | Integratie met leerlingen vervoer | | X |
| 13. | Samenwerking met Centrum voor Jeugd en Gezin | | X |
| 14. | Samenwerking met MEE Zeeland | X | X |
| 15. | Samenwerking met vrijwillige thuiszorg en mantelzorg. | | X |
| 16. | Digitaal Zorgloket Schouwen-Duiveland (digitale sociale kaart, nu gericht op voorzieningen Wmo) | X | X |
| 17. | Uitbreiding digitaal loket met WWB en leerlingenvervoer. | | X |

Prestatievelden Wet Maatschappelijke Ondersteuning

1. Bevorderen sociale samenhang en leefbaarheid;
2. Op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen en ouders;
3. Informatie, advies en cliëntondersteuning;
4. Mantelzorg en vrijwilligersbeleid;
5. Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of chronisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
6. Het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en aan mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behouden en bevorderen van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer;
7. Het bieden van maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en het voeren van beleid ter bestrijding van geweld dat door iemand uit de huiselijke kring van het slachtoffer is gepleegd;
8. Het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen;
9. Het bevorderen van verslavingsbeleid.

Tijdspad van projectmatige aanpak

Visie en dienstverlening Zorgloket Schouwen-Duiveland 2009.

| Fase | Stap | Juni | Juli | Aug. | Sept. | Okt. | Nov. | Dec. | Jan 2010 |
|----------------------------|---|------|------|------|-------|------|------|------|----------|
| Visie vorming | Concept Visie op het Zorgloket. | X | | | | | | | |
| | 1e concept bespreken met afd.hoofd. 4 meelezers op afdeling en projectleider Wmo, afd.Bz. | X | | | | | | | |
| | 1e concept bespreking met adviesraad WMO | X | | | | | | | |
| | 2e concept bespreking Wethouder. | | X | | | | | | |
| | Beleidsoverleg WIZ | | | | | | X | | |
| | Afdelingsoverleg | | | | | | | X | |
| | Aanpassing document en schrijven B&W advies en raadsbrief | | | | | | | X | |
| | Vaststellen visie door B&W | | | | | | | X | |
| | Terugkoppeling adviesraad Wmo | | | | | | | X | |
| Plan van aanpak / ontwerp | | | | | | | | X | |
| aanvang uitvoering 1e fase | | | | | | | | | X |



Laan van St. Hilaire 2
4301 SH Zierikzee

Postadres:
Postbus 5555
4300 JA Zierikzee

T (0111) 452 000
F (0111) 452 452

gemeente@schouwen-duiveland.nl

www.schouwen-duiveland.nl