Bijlage 8

Toegangsmodel gemeente Lansingerland

Algemeen
Een deel van de taken op het gebied van toegang tot het sociaal domein worden in de gemeente Lansingerland uitgevoerd door CJG Lansingerland (jonger dan 18 jaar), Kwadraad (18-67 jaar) en Welzijn Lansingerland (Ouder dan 67 jaar). Het doel van de afspraken over de Toegang is het bieden van een adequate afhandeling van vragen van inwoners die gebruik willen maken van vrij toegankelijke en/of individuele voorzieningen binnen het sociale domein op grond van de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet maatschappelijke ondersteuning.

Het gaat om de volgende taken:

1. Het bieden van informatie en advies over de vrij toegankelijke en de individuele voorzieningen binnen het gehele sociale domein.
2. Het adequaat en integraal oppakken van elke hulpvraag op basis van het uitgangspunt één huishouden één plan, door samenwerking en afstemming tussen de drie toegangspartijen.
3. Het uitvoeren van de brede vraagverheldering voor de doelgroep 18-, 18-67 en 67+ volgens een vast format.
4. Het registreren van de uitkomst van de brede uitvraag en het ondersteuningsplan volgens een vast format.
5. Het uitvoeren van de rol van casushouder in een groot deel van de casussen.
6. Het organiseren van gestructureerde samenwerking met het oog op het bieden van de best passende en integrale ondersteuning (één huishouden, één plan). Dat houdt in:
    a. Samenwerking binnen de eigen doelgroep tussen alle betrokken dienstverleners van vrij toegankelijke voorzieningen, en indien nodig met alle andere (gemeentelijk en niet gemeentelijke) dienstverleners van intra- en extramurale hulp, ondersteuning en zorg;
    b. Samenwerking tussen de drie toegangspartijen onderling;
    c. Samenwerking met de gemeentelijk consulenten.
7. Het evalueren van de samenwerking en het signaleren van problemen.

Het eerste contact
Een verzoek om informatie of om ondersteuning kan gedaan worden door of namens een persoon die ondersteuning nodig heeft in het sociale domein.
De melding voor een bijstandsuitkering kan alleen door de inwoner zelf of via een wettelijk vertegenwoordiger worden gedaan. Dit kan alleen telefonisch of mondeling bij de balie van het gemeentehuis.

Een verzoek om informatie
Een verzoek om informatie wordt direct afgehandeld. Dat wil zeggen dat de inwoner direct de juiste informatie krijgt of dat de inwoner wordt doorverwezen naar een vrij toegankelijke voorziening waar de vraag kan worden beantwoord.

Verzoek tot ondersteuning
1. Als het eerste contact een verzoek tot ondersteuning is op grond van de Wmo of van de Jeugdwet, kan de inwoner een afspraak maken bij een toegangspartij of bij de gemeente.
2. Als het eerste contact een verzoek tot een uitkering is op grond van de Participatiewet moet de inwoner zich melden op het gemeentehuis: dit kan telefonisch of fysiek bij de balie van het gemeentehuis.
3. Bij een verzoek tot ondersteuning wordt er een afspraak voor een gesprek gemaakt met de inwoner. Dit gesprek vindt plaats uiterlijk twee weken na het eerste contact. Bij het maken van de afspraak wordt de inwoner vooraf geïnformeerd over:

a. De mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. De wet geeft de inwoner het recht om zich gedurende het gehele proces bij te laten staan door een onafhankelijke cliëntondersteuner naar keuze. De gemeente is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van onafhankelijke cliëntondersteuning uitgevoerd door een professionele organisatie. Deze vorm van ondersteuning is gratis. Daarnaast kan een inwoner ook gebruik maken van ondersteuning van een medewerker van een andere organisatie, mantelzorger, een familielid of iemand uit het sociaal netwerk.
b. Het feit dat de inwoner de mogelijkheid heeft om vóór het gesprek, uiterlijk binnen zeven dagen na melding, een persoonlijk plan te overhandigen waarin gemotiveerd aangegeven is welke ondersteuning volgens de inwoner nodig is. Voor het opstellen van een persoonlijk ondersteuningsplan is een format op de gemeentelijke website beschikbaar. Ook bij het opstellen van een persoonlijk plan kan de inwoner gebruik maken van cliëntondersteuning.
c. Rechten en plichten met betrekking tot het verstrekken van informatie.

4. Het eerste contact voor een jeugdige kan, op grond van de Jeugdwet, ook via de huisarts, medisch specialist, jeugdarts of gecertificeerde instelling (als er sprake is van een kinderbeschermingsmaatregel) verlopen in plaats van via een toegangspartij.

Bevestiging van de afspraak

De afspraak voor het in 2.3 genoemde gesprek wordt schriftelijk of telefonisch gemaakt. Daarbij wordt aangegeven:

1. Waar het gesprek plaatsvindt.
2. Wie bij het gesprek aanwezig is. De toegangsmedewerker maakt de inwoner attent op de mogelijkheid om een cliëntondersteuner of iemand uit het eigen netwerk uit te nodigen om bij het gesprek aanwezig te zijn.
3. Dat de inwoner een identificatiedocument als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht, moet tonen bij het eerste gesprek, tenzij de gemeente daarover al beschikt.
4. Welke gegevens en bescheiden de inwoner moet kunnen overleggen tijdens het eerste gesprek. Het betreft gegevens die voor het onderzoek nodig zijn en waar de inwoner redelijkerwijs de beschikking over heeft.
5. Dat de inwoner geen medische gegevens hoeft te overleggen.

Melding en start onderzoek voor maatschappelijke ondersteuning

Op grond van de Wmo moet een onderzoek plaatsvinden naar de hulpvraag van de inwoner. Dit onderzoek start met een brede uitvraag en mag maximaal 6 weken in beslag nemen. De datum van het eerste gesprek geldt als datum van melding en is dus het moment waarop het onderzoek start.

De brede uitvraag

1. Het eerste gesprek vindt bij voorkeur plaats bij de inwoner thuis door een toegangsmedewerker.
2. Tijdens het gesprek vindt een brede uitvraag plaats naar de ondersteuningsvraag van de inwoner. In het gesprek komen alle levensdomeinen uit de zelfredzaamheidsmatrix aan de orde. Bij de verzameling van gegevens wordt het privacy protocol van de gemeente Lansingerland in acht genomen.

Opstellen en ondertekenen ondersteuningsplan

1. Op basis van de brede uitvraag zoekt het college samen met de inwoner naar de meest passende ondersteuning. Daarbij worden de mogelijkheden onderzocht voor oplossingen op eigen kracht, binnen het eigen netwerk, met gebruik van informele zorg, algemene voorzieningen en indien nodig een individuele voorziening. Ook wordt er gekeken naar de draagkracht en draaglast van mantelzorgers. Voor het onderzoek en de mogelijke oplossingen kunnen meerdere gesprekken nodig zijn. De oplossingen en de te behalen resultaten worden vastgelegd in een ondersteuningsplan dat de inwoner ondertekent.
2. In het ondersteuningsplan wordt benoemd wie casushouder is van het ondersteuningsplan.
3. De casushouder coördineert de uitvoering van het ondersteuningsplan en onderhoudt contacten met de personen en organisaties die het ondersteuningsplan uitvoeren.
4. De casushouder kan zijn:
    a. De hulpvrager zelf

b. De mantelzorger of iemand uit eigen netwerk
c. Een toegangspartij
d. Een aanbieder
e. Een consulent van de gemeente.

Aanvraag van een maatwerk/ individuele voorziening
Als een individuele voorziening deel uitmaakt van het ondersteuningsplan, kan de inwoner – al dan niet via een toegangspartij- hiervoor een aanvraag indienen bij de gemeente. De aanvraag wordt in behandeling genomen door een consulent van de gemeente.

Financiering van een maatwerk/individuele voorziening
Indien een individuele voorziening op grond van de Wmo of de Jeugdwet deel uitmaakt van het ondersteuningsplan geeft de toegangsmedewerker informatie over het verschil tussen zorg in natura en een persoonsgebonden budget en over de voorwaarden die aan een PGB verbonden zijn. Als de inwoner ervoor kiest om de maatwerkvoorziening via een PGB in te zetten, is hij verplicht een PGB-plan in te dienen. In het PGB-plan motiveert hij waarom een PGB leidt tot een beter of doelmatiger resultaat. Het PGB-plan maakt onderdeel uit van het ondersteuningsplan.

Raadplegen externe deskundigen
1. Om de meest passende vorm van ondersteuning te vinden, kan het noodzakelijk zijn dat de toegangsmedewerker advies moet inwinnen van een externe deskundige. Voor de niet-gemeentelijke toegangsmedewerker gaat het om collegiale consultatie: het raadplegen van andere eerstelijnspartners, de wijkverpleegkundige, de gemeentelijk consulent.
2. De gemeentelijk toegangsmedewerker heeft de mogelijkheid om extern advies aan te vragen bij een gecontracteerd bureau. Aan de extern deskundige wordt advies gevraagd over de meest passende vorm van ondersteuning voor de inwoner. Als gekozen wordt voor het raadplegen van een extern deskundige wordt de inwoner daarover vooraf geïnformeerd.
3. Het advies van de extern deskundige wordt betrokken bij het ondersteuningsplan.

Beoordeling door de gemeente
De gemeente beoordeelt de aanvraag aan de hand van de relevante wetgeving, de verordening Sociaal Domein, de Beleidsregels Sociaal Domein, en de benodigde bescheiden. Indien advies is gevraagd aan een extern deskundige wordt dat advies betrokken bij de beoordeling.

Afhandelingstermijn van aanvraag tot beschikking
1. Voor het afhandelen van een aanvraag van een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo staat een termijn van 2 weken. De afhandelingstermijn voor een aanvraag in het kader van de Jeugdwet en de Participatiewet is 8 weken.
2. Indien de in het eerste lid genoemde termijn overschreden lijkt te worden, zal op grond van de Awb de inwoner schriftelijk geïnformeerd worden over een verlenging van deze termijn met ten hoogste 8 weken.

Spoed
In geval van een spoedeisende situatie kan het college onverwijld een tijdelijke maatwerk/individuele voorziening verstrekken. De brede uitvraag en de beschikking volgt na de verstrekking van de voorziening. Achteraf beschikken is mogelijk mits:
1. Er multidisciplinair overleg met het netwerk is geweest, tenzij de professional kan motiveren dat de veiligheid dit verhindert.
2. Gemotiveerd kan worden waarom deze zorg met spoed noodzakelijk is.
3. De samenwerkingsprotocollen met de Raad voor de Kinderbescherming en gecertificeerde instelling toegepast worden, wanneer het een jeugdige betreft.

Nazorg

Individueel moet worden beoordeeld of nazorg nodig is. Soms kan er volstaan worden met een telefonisch of persoonlijk gesprek en soms moet er na een bepaalde periode gemeld worden dat de oplossing nog steeds de best passende oplossing is. In samenspraak met de inwoner worden de afspraken over deze contactmomenten vastgelegd in een verslag en geregistreerd in GWS.