

# Informatiekaart 3



## Toegang

**Waar moet je je melden als je een vraag hebt over zorg of ondersteuning? Het is niet zo dat er in iedere gemeente één centraal loket 'voor al uw gezondheidsklachten en aandoeningen' open is gegaan. Hoe wordt nu in één oogopslag duidelijk wanneer iemand waar moet zijn? Mensen met een zorgvraag krijgen te maken met nieuwe partijen en andere vormen van samenwerking. In veel gevallen kunnen burgers bij het sociale wijkteam<sup>1</sup> terecht of misschien gaan wijkverpleegkundigen actief zorgmijders opzoeken.**

## Wat de gemeente gaat doen

De toegang tot zorg en maatschappelijke ondersteuning moet laagdrempelig en herkenbaar zijn. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de verspreiding van informatie. Ze moeten vragen kunnen beantwoorden over waar burgers terecht kunnen als ze behoefte hebben aan zorg of ondersteuning en ze moeten burgers kunnen doorverwijzen en begeleiden naar passende zorg en dienstverlening. Gemeenten moeten erop voorbereid zijn dat mensen ook met vragen komen over zorg en ondersteuning die onder de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw) valt. Ook moeten gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning beschikbaar hebben. Een onafhankelijke (gratis) cliëntondersteuner is op verzoek van de aanvrager aanwezig tijdens het gesprek met de gemeente om de aanvrager te helpen.

In de praktijk betekent 'toegang' het volgende (uit de Focuslijst Wmo 2015 van het Transitiebureau):

- Er is een infrastructuur waar mensen met een ondersteuningsvraag een melding kunnen doen.
- Er zijn mensen aangenomen en opgeleid of externe partij(en) gecontracteerd om het onderzoek naar de persoonlijke situatie te doen volgens de eisen van de Wmo 2015.
- De bevoegdheden en mandaten om namens het college besluiten te nemen over maatschappelijk ondersteuning zijn eenduidig vastgelegd.
- Er is een klachten- en bezwaarschriftenprocedure ingericht.
- Er is onafhankelijke cliëntondersteuning georganiseerd.
- Er is ondersteuning in crisissituaties (toegankelijk zonder voorafgaand onderzoek) gecontracteerd.

Hoewel de (meeste) regels en afspraken op 1 januari 2015 gereed moesten zijn, zullen de ontwikkelingen rond de transitie in 2015 ook nog veel aandacht vragen. De nadruk verschuift dan

<sup>1</sup> Het sociale wijkteam is maar een van de benamingen die door de gemeenten worden gebruikt voor de samenwerkingsvormen die zij lokaal ontwikkelen. We komen ook buurt- en wijkteams tegen, buurtondersteuners, wijknetwerken. De benaming van de samenwerkingsvorm heeft onder meer te maken met de lokale behoeften en de organisatievorm die daarbij wordt gekozen.

## Informatiekaart 3: Toegang

naar de inhoud, bijvoorbeeld door de vraag te beantwoorden hoe de doelen van de transities het beste kunnen worden bereikt. De samenwerkingsvormen zullen dan meer gaan focussen op innovatie in zorg- en dienstverlening.

### Burgerparticipatie rond het vormgeven van 'toegang'

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) adviseert gemeenten om zelf het initiatief te nemen en een bijeenkomst te organiseren voor het raadplegen van professionals en burgers. Op deze manier kan de gemeente inzicht krijgen in de behoeften en ideeën die de betrokkenen zelf hebben over de toegang tot zorg en ondersteuning en de wijze waarop die aansluit op de lokale situatie. Het gaat dan bijvoorbeeld om vragen over de meest geschikte locatie waar burgers terecht kunnen (is dat een centraal loket of een team in de wijk), met welke vragen ze daar terecht kunnen en hoe de gemeente het beste kan ondersteunen bij zelfredzaamheid.

Behalve informatie over waar men terecht kan met een aanvraag, is door cliëntenorganisaties ook gewezen op het belang van informatie over de wijze waarop gemeenten de ondersteuningsbehoefte gaan onderzoeken en vaststellen. Dat gaat bijvoorbeeld over de maximale tijd die het kost voor een besluit wordt afgegeven. [AVI-handreiking 16](#) gaat in op het verloop van het keukentafelgesprek en geeft 25 aanbevelingen voor Wmo-raden, cliëntenorganisaties en burgers over de versterking van de positie van de burger tijdens dat gesprek.

### Positie van de burger

De huidige indicaties (aanspraken op AWBZ-zorg) komen uiterlijk te vervallen op 1 januari 2016. Mensen houden in 2015 wel de ondersteuning die zij nodig hebben, maar 2015 is een overgangsjaar. Er is een uitzondering voor de aanspraak op beschermd wonen (ggz). Deze aanspraak blijft ten minste vijf jaar geldig. Afhankelijk van de mate waarin iemand zorg nodig heeft, kunnen er drie trajecten volgen:

- Iemand heeft recht op ondersteuning via de Wlz. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) neemt een besluit en stelt een zorgprofiel vast. De persoon heeft dan de keuze uit verblijf in een instelling, zorg thuis met een volledig pakket thuis, een persoonsgebonden budget of een modulair pakket thuis;
- Iemand komt in aanmerking voor ondersteuning vanuit de Wmo 2015, bijvoorbeeld voor begeleiding of dagbesteding. Er wordt dan samen met de gemeente een plan opgesteld. Deze mensen krijgen een uitnodiging van de gemeente om over hun zorgbehoefte te komen praten;
- Als iemand verpleging en verzorging thuis nodig heeft, zal de wijkverpleegkundige de indicatie stellen. Dat valt onder de Zvw. De zorg kan vervolgens door een andere wijkverpleegkundige of door een andere zorgverlener worden geleverd.

Voor burgers die nu ondersteuning vanuit de Wmo krijgen, kunnen ook dingen gaan veranderen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de huishoudelijke ondersteuning. Gemeenten kunnen gaan herbeoordelen.

### Regeling pgb

Ook de regeling Persoonsgebonden Budget is veranderd. Het zorgkantoor is vanaf 2015 niet meer per se de uitvoerder van het pgb, dat kan ook de zorgverzekeraar of de gemeente zijn. De gemeente stelt zelf een tarief vast voor het pgb en meestal moet een eigen bijdrage worden betaald. De aanspraak op het pgb bestaat nog, maar om het pgb te krijgen moet iemand voldoen aan drie voorwaarden:

## Informatiekaart 3: Toegang

1. De hulpvrager moet in staat zijn om de aanbieder te contracteren (om afspraken te maken over de geboden hulp).
2. Het pgb moet bijdragen aan de zelfredzaamheid van de betrokkene.
3. De maatwerkvoorziening moet veilig, doeltreffend en cliëntgericht zijn.

De gemeente is niet verantwoordelijk voor meerkosten: als de zorg meer kost dan de gemeente daar zelf voor moet betalen, komt dat voor rekening van de hulpvrager. Ook voor mensen die gebruik (gaan) maken van persoonlijke verzorging en verpleging thuis (onder de Zvw) blijft de keuzevrijheid voor een pgb bestaan. Een algemene maatregel is dat iedereen die nu een pgb ontvangt, deze niet meer op de eigen rekening krijgt uitbetaald. De Sociale Verzekeringsbank beheert die budgetten.

### Persoonlijk plan

Burgers met een vraag over zorg of welzijn kunnen bij de gemeente aankloppen. De gemeente kijkt samen met de hulpvrager naar de persoonlijke situatie, de omgeving van de persoon en de algemene voorzieningen die er zijn. De gemeente kan ervoor kiezen dat onderzoek (of gesprek) door een externe partij te laten uitvoeren, bijvoorbeeld door een sociaal wijkteam. Er moet in ieder geval altijd een onpartijdig en deskundig besluit kunnen worden genomen. Als aanvullende zorg of ondersteuning vanuit de Wmo 2015 nodig is, wordt een plan gemaakt. Burgers kunnen voorafgaand aan het gesprek zelf al nadenken over wat ze willen en een persoonlijk plan opstellen. Samen zoekt men naar een maatwerkoplossing. De burger krijgt de regie over het plan dat wordt opgesteld. Als verpleging en verzorging nodig is, zal hij of zij contact op moeten nemen met zijn zorgverzekeraar. Die schakelt dan een wijkverpleegkundige in. Als er zware zorg of intensief toezicht nodig is, kan het voorkomen dat iemand een aanvraag bij het CIZ moet indienen. De huisarts of cliëntondersteuner kan daarbij helpen. Dan zal een formele indicatie worden gesteld, waarna het zorgkantoor de zorg voor iemand gaat regelen (bijvoorbeeld verblijf in een instelling).

### Rol mantelzorg

Hulp in aanvulling op de gebruikelijke zorg door kinderen, familie, burens of anderen is niet verplicht. Gemeenten zullen wel vragen naar de mogelijkheden van ondersteuning binnen het eigen sociale netwerk en zullen rekening houden met de mogelijkheden die er zijn. Gemeenten moeten ook vragen of de mantelzorger (als die er is) hulp nodig heeft.

### Burgerparticipatie en burgerinitiatieven

Hoewel het versterken van beleidsparticipatie en gezamenlijke burgerinitiatieven doelen zijn van de transitie, lijken acties die hierop zijn gericht wat achter te blijven. Gebrek aan tijd is misschien niet de enige reden. Gemeenten willen graag dat inwoners zelf het heft in handen nemen, maar vinden het faciliteren van participatie en initiatief ook lastig. Er wordt in dit opzicht ook wat verwacht van al bestaande cliëntenorganisaties, kennisinstituten en koepels van aanbieders (Uit: transitieplan Wmo 2015). Een paar handreikingen kunnen helpen (Uit: Verwey-Jonker Instituut, via Wmo to go):

- korte lijnen met actieve burgers
- een uitnodigende houding
- het faciliteren van potentieel succesvolle initiatieven
- het faciliteren van ontmoetingen met burgers
- het leggen van verbindingen tussen innovatieve professionals en burgerinitiatieven.

Hieraan kan worden toegevoegd dat de onafhankelijke cliëntondersteuners (bijvoorbeeld vrijwillige ouderenadviseurs) een bron van informatie vormen. Zij denken vanuit het perspectief van de burger.

## Informatiekaart 3: Toegang

### Waar kun je terecht?

Het is voor individuen lastig om een inschatting te maken of ze met hun vraag nu bij de gemeente, de zorgverzekeraar of het zorgkantoor terecht kunnen. Gemeenten richten vaak laagdrempelige servicepunten in waar mensen met al hun vragen op het gebied van wonen, zorg en welzijn terecht kunnen. Van daaruit worden mensen dan verwezen naar bijvoorbeeld een sociaal wijkteam.

Mensen die al gebruik maakten van langdurige zorg ontvangen persoonlijk bericht van de gemeente, zorgverzekeraar, maar bijvoorbeeld ook van de Sociale Verzekeringsbank, het CIZ of het Centraal Administratie Kantoor (CAK) over wat de transities voor hen voor gevolgen hebben. Daarnaast nemen ook zorgaanbieders het initiatief om informatie te verstrekken aan hun cliënten. Als iemand een vraag heeft over de eigen situatie, is de meest logische keuze om die te stellen aan de zorgverlener van wie hij of zij op dit moment zorg ontvangt. Die kent de situatie van de cliënt het beste. Het is nog onduidelijk of sommige cliënten na het overgangsjaar te maken krijgen met nieuwe zorgverleners. Informatie over de persoonlijke situatie staat op de website [www.hoeverandertmijnzorg.nl](http://www.hoeverandertmijnzorg.nl).

Niet iedereen die in aanmerking komt voor begeleiding of dagbesteding is in staat om zelf contact op te nemen met de gemeente en die ondersteuning aan te vragen. Denk aan nieuwe doelgroepen van de Wmo, zoals mensen met een lichte verstandelijke beperking of mensen met niet aangeboren hersenletsel (NAH). Zij weten soms de weg niet of mijden instanties. Gemeenten moeten dan het keukentafelgesprek intensiever voorbereiden en een andere benaderingswijze kiezen. Bovendien kunnen ze de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning nog beter onder de aandacht brengen. Overleg met aanbieders van ambulante woonbegeleiding en dagbesteding kan hierin zeker van belang zijn. Begeleiders uit de langdurige zorg zijn het gewend om met deze doelgroepen te werken en hebben vaak passende gesprekstechnieken om wensen en behoeften in kaart te brengen. Aandacht is ook nodig voor cliëntondersteuning voor mensen die 'beschermd wonen'.

De overheid heeft een overzichtelijke en informatieve wegwijzer, de 'regelhulp', te vinden op deze website: [www.regelhulp.nl](http://www.regelhulp.nl). Er doen veel gemeenten aan mee, maar niet allemaal. Behalve over zorg en ondersteuning, biedt de wegwijzer ook informatie over sociale zekerheid, en opvoeden en opgroeien, ook voor mantelzorgers en vrijwilligers. Als de bezoeker van de website de naam van de eigen gemeente invoert, krijgt deze alle contactgegevens en kan men de eigen gemeente (digitaal) om meer vragen. Ook kan men zich aanmelden voor een (Wmo-)intakegesprek.

### Meer weten over de transities?

Kijk voor algemene informatie op de speciale website van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ([www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl)). Het ministerie heeft samen met onder andere gemeenten, zorgverzekeraars, zorginstellingen en patiënten- en cliëntenorganisaties een website gemaakt over de hervorming van de langdurige zorg ([www.hervorminglangdurigezorg.nl](http://www.hervorminglangdurigezorg.nl)). Het ministerie heeft ook een publiekswebsite gemaakt voor mensen die nu (langdurige) zorg gebruiken en willen weten wat er in hun individuele geval zou kunnen veranderen ([www.hoeverandertmijnzorg.nl](http://www.hoeverandertmijnzorg.nl)).

## Informatiekaart 3: Toegang

### Verder lezen

- AVI (2014). *Handreiking 'Keukentafelgesprek'*:  
[www.aandachtvooredereen.nl/nieuws-van-avi/handreiking-adviezen-bij-het-keukentafelgesprek-4165.html](http://www.aandachtvooredereen.nl/nieuws-van-avi/handreiking-adviezen-bij-het-keukentafelgesprek-4165.html)
- AVI (2014). *Handreiking 'Wijkgericht werken'*:  
[www.aandachtvooredereen.nl/nieuws-van-avi/handreiking-wijkgericht-werken-4139.html](http://www.aandachtvooredereen.nl/nieuws-van-avi/handreiking-wijkgericht-werken-4139.html)
- NPCF (2007). *Eerstelijnszorg voorop: op weg naar een geïntegreerde eerstelijnszorg vanuit patiëntenperspectief*:  
[www.samenwerkeneerstelijnszorg.nl/scrivo/asset.php?id=567813](http://www.samenwerkeneerstelijnszorg.nl/scrivo/asset.php?id=567813)
- Transitiebureau Wmo (2014). *Focuslijst Wmo 2015 met daarin vijf thema's waaronder 'Toegang'*:  
[www.vng.nl/onderwerpenindex/decentralisaties-sociaal-domein/wmo-2015/publicaties/focuslijst-wmo-2015](http://www.vng.nl/onderwerpenindex/decentralisaties-sociaal-domein/wmo-2015/publicaties/focuslijst-wmo-2015)
- VGN (2014). *Het gesprek, deel IV: nieuwe doelgroep, ander gesprek*:  
[www.vng.nl/files/vng/publicaties/2013/kanteling-het-gesprek-iv\\_20130417.pdf](http://www.vng.nl/files/vng/publicaties/2013/kanteling-het-gesprek-iv_20130417.pdf)
- Wmo to go biedt kennis op maat voor gemeenten. Wmo to go is een gezamenlijk initiatief van het Verwey-Jonker Instituut en het ministerie van VWS:  
[www.wmotogo.nl](http://www.wmotogo.nl)

### Aandacht voor iedereen

Het programma Aandacht voor iedereen is opgezet om Wmo-raden en belangenbehartigers te informeren over de transitie AWBZ-Wmo zodat zij hun adviesrol beter kunnen vervullen als de gemeenten hun beleid ontwikkelen. Dit kennisdossier is samengesteld door Barbara de Groen en Inge Redeker (Vilans) in samenwerking met Mieke van der Veer (Salire - content en onderzoek) en Henk Beltman (Aandacht voor iedereen).

#### **Aandacht voor iedereen**

Postbus 1038, 3500 BA Utrecht, T 030 291 6622

[secretariaattransitie1@iederin.nl](mailto:secretariaattransitie1@iederin.nl), [www.aandachtvooredereen.nl](http://www.aandachtvooredereen.nl)