

Heerlen

Hoe regelt Heerlen de
toegang tot zorg?

A photograph of a modern building with a curved glass facade. The building's structure is visible through the glass, showing a complex network of steel beams. In the foreground, a person wearing a white jacket and a dark hat is walking down a wide set of stone steps. The sky is clear and blue. A large, semi-transparent pink graphic overlay covers the middle and right portions of the image, containing the title and text.

Zo regelt Heerlen de toegang tot de Wmo, jeugdhulp en participatie

Bent u professional in de zorg of heeft u in uw (vrijwilligers)werk met de zorg te maken? Wilt u weten wat de Heerlense werkwijze is als het gaat om de nieuwe regelgeving met betrekking tot de Wmo, de Participatiewet en de jeugdhulpverlening? Dan is deze brochure bedoeld voor u! U vindt in deze brochure in het kort informatie over de manier waarop we in Heerlen de toegang gaan organiseren tot Wmo-voorzieningen, jeugdhulp en participatie.

TOEGANG

Toegang verbeteren

Vanaf 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor veel nieuwe taken op het terrein van participatie, jeugdhulp en ondersteunende zorg en begeleiding. De grootste uitdaging hierbij is dat de ondersteuning aan burgers wordt verbeterd, tegen minder kosten. Een belangrijk onderdeel van het verbeteren van die ondersteuning vormt de zogenaamde toegang tot ondersteuning. Met toegang wordt bedoeld het moment dat een burger of zijn omgeving ondersteuning zoekt tot en met het moment waarop de toewijzing van deze ondersteuning plaatsvindt. Daarna start de dienstverlening, die maakt geen onderdeel uit van het toegangsproces. Daar gaat het in de brochure dan ook niet over.

KRACHT

Versterking van de eigen kracht

Burgers kunnen met hun vraag naar ondersteuning op verschillende plaatsen terecht. Zo zijn er de bekende loketten van de gemeente (het Wmo-loket en de poort Werk en inkomen), maar ook de huisarts, de schoolmaatschappelijk werker, de wijkverpleegkundige, een mantelzorger of een vrijwilliger in de buurt. Vanaf januari kan een burger met zijn vraag ook terecht bij één van de dertien Sociale Buurtteams die in Heerlen actief zijn. Hier kan hij zijn vraag stellen op het terrein van zorg en welzijn, opvoeden en opgroeien, werk, inkomen, participatie of schulden. De kern van de buurtteams wordt gevormd door een wijkverpleegkundige, een maatschappelijk werker en een medewerker jeugd. De Sociale Buurtteams worden daarnaast ondersteund door een team van experts (de zogenaamde Expertiseteams - tweedelijns hulpverlening). Hiervan richten wij er twee in, één in Heerlen-Noord en één in Heerlen-Zuid.

Het is nadrukkelijk de bedoeling om in 2015 de hulpverlening in de tweede lijn (dus de complexe en/of langdurige hulp met inzet van dure maatwerkvoorzieningen of individuele voorzieningen) om te buigen naar goedkopere eerstelijns hulpverlening (lichte ondersteuning en algemene voorzieningen) of nuldelijns oplossingen, door het ondersteunen van de eigen kracht van de cliënt zelf en het informele netwerk om de cliënt heen. Dit betekent dat de gemeente nadrukkelijk in gaat zetten op preventie en het zelf vinden van een oplossing, eventueel samen met het informele netwerk of de familieleden van de cliënt. Als dit geen oplossing biedt kijken we gezamenlijk naar ondersteuningsmogelijkheden die algemeen toegankelijk zijn zonder dat er direct een maatwerkoplossing of een individuele voorziening bij komt kijken. Pas als dat niet mogelijk blijkt zetten we individuele of maatwerktrajecten in. We zorgen ervoor dat wat echt nodig is, ook wordt geboden.



HOE

Hoe gaan we dit doen?

Wij willen een naadloze keten van informele en formele dienstverlening en ondersteuning realiseren. Alle burgers doen naar vermogen mee en eigen kracht is het uitgangspunt.

In deze keten zijn veel verschillende partijen actief zoals:

- de burger, zijn informele netwerk en zijn omgeving;
- de buurten en wijken met hun buurtorganisaties, verenigingen, vrijwilligers en mantelzorgers;
- de professionals van bedrijven en organisaties in bijvoorbeeld zorg, welzijn, financiën, onderwijs en overheid.

De ondersteuning die we in Heerlen bieden, vindt plaats op een aantal verschillende manieren:

- In de buurten willen we de bewoners hierbij betrekken, evenals mantelzorgers en vrijwilligers en buurtorganisaties. Dit noemen we **Buurtsteun**.
- De **Sociale Buurteams** vormen een nieuwe toegang voor vragen rondom zorg en welzijn, opgroeien en opvoeding, werk en inkomen en zelfstandig wonen en meedoen aan de samenleving.
- Ook op **regionaal niveau** zien we nieuwe initiatieven voor specifieke vormen van dienstverlening, zoals Veilig Thuis en het Team Beschermd Wonen en Opvang.

Op de volgende pagina's van deze brochure lichten we al deze vormen van ondersteuning kort toe.

Buurtsteun - de kracht van de buurt

De meest informele vorm van ondersteuning gaat over het met elkaar vorm geven aan initiatieven van en in de buurt. We noemen dit Buurtsteun. Te denken valt aan laagdrempelige informatie of advies door vrijwilligers, laagdrempelige sociale, culturele, educatieve ontmoeting of bewegingsactiviteiten, informele zorg en mantelzorg. Buurtsteun is afhankelijk van de vraag en behoefte van de inwoners van een buurt.

Sociale Buurtteams

Voor burgers die problemen hebben in de persoonlijke sfeer en professionele ondersteuning nodig hebben is er laagdrempelige hulpverlening via de Sociale Buurtteams. Vanaf 1 januari zijn er dertien van deze Sociale Buurtteams actief in Heerlen. De buurtteams zijn een samenwerkingsverband waarin de wijkverpleegkundige, een maatschappelijk werker en een jeugdconsulent samenwerken. Het Sociaal Buurtteam is het boegbeeld van de buurt en werkt nauw samen met scholen, peuterspeelzalen, woningbouwverenigingen en maatschappelijke instellingen. Ook de huisarts of de huisartsenpraktijk in de buurt is gekoppeld aan een Sociaal Buurtteam. De huisarts kan bijvoorbeeld een patiënt aanmelden bij het Sociaal Buurtteam zodat de eventuele hulpvraag zo licht mogelijk als opgepakt kan worden en zo zwaar als nodig.

De Sociale Buurtteams werken laagdrempelig en outreachend en steunen de burger zo veel mogelijk om oplossingen te vinden in het eigen netwerk of algemene voorziening. Waar dit niet mogelijk is, zorgt het Sociaal Buurtteam ervoor dat toegang tot individuele voorzieningen wordt geregeld. Dit doen ze door medewerkers van het Expertiseteam in te schakelen, die hiervoor de benodigde expertise én mandaat hebben. Ook u als professional kunt terecht bij het Sociale Buurtteam voor vragen op domeinen waar u ondersteuning nodig hebt. Het Sociale Buurtteam kan adviseren, een expert inschakelen of ondersteuning bieden bij bijvoorbeeld het opstellen van 1Gezin1Plan.

Het Sociaal Buurtteam is bereikbaar via telefoonnummer 045-5604004 of info@sociaalbuurtteam.nl.



Stand-by. Wat is dat?

Bij de uitvoering van haar nieuwe taken op het gebied van werk, participatie, begeleiding, zorg en jeugdzorg stelt Heerlen de Stand-by gedachte centraal. Hierbij gaan we ervan uit dat u eerst zélf uw problemen probeert op te lossen. Of met hulp van uw omgeving.

Als dat niet lukt, springt de gemeente bij.

Wij staan Stand-by en laten u niet in de steek.

Expertiseteam

Het Expertiseteam is de tweedelijnsondersteuning van het Sociale Buurtteam. Als het Sociaal Buurtteam overvraagd is, kan advies worden ingewonnen bij één van de twee Expertiseteams, één voor Heerlen-Noord (Hoensbroek en Heerlerheide) en één voor Heerlen-Zuid (Heerlen Centrum en Heerlerbaan). Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat de burger 'doorverwezen' wordt naar dit Expertiseteam: de medewerkers van het Expertiseteam springen bij als meer specifieke expertise nodig is bij bepaalde casuïstiek die in behandeling is bij het Sociale Buurtteam of bij u als professional in het veld. Dit betekent dat deze experts geraadpleegd kunnen worden, maar ook dat ze mee kunnen gaan op een eventueel huisbezoek of keukentafelgesprek met de cliënt.

De Expertiseteams bestaan uit experts op allerlei terreinen, bijvoorbeeld op het terrein van Jeugdhulp, GGZ- of LVB-problematiek of multi-problem casuïstiek. Ook op de terreinen werk, inkomen, participatie en Wmo zijn experts aanwezig, in de vorm van consultants Wmo, consultants Schuldhulpverlening en medewerkers Werk en Inkomen van de gemeente. Zij kunnen ervoor zorgen dat eventueel toegang wordt verleend tot een individuele of maatwerk voorziening, bijvoorbeeld een Wmo-voorziening zoals hulp bij de huishouding of een woningaanpassing, of een voorziening op het terrein van werk en inkomen, zoals een bijstandsuitkering of een schuldhulpverleningstraject.

Het Sociale Buurtteam kan bijvoorbeeld één van deze medewerkers van het Expertiseteam vragen om mee te gaan op huisbezoek bij een cliënt, zodat samen afgestemd kan worden of een voorziening aan de orde is. De cliënt met een hulpvraag hoeft zich dan niet nog eens apart te wenden tot het Wmo-loket of het loket Werk en inkomen van de gemeente. Het Expertiseteam verleent ook toegang tot jeugdhulpvoorzieningen. Gespecialiseerde medewerkers op het terrein van Jeugd adviseren en beslissen hierover.

Als u als professional op basis van de scores uit de zelfredzaamheidsmatrix van mening bent dat een individuele of maatwerkvoorziening aan de orde is, motiveert en onderbouwt u dit in het advies bij 1Gezin1Plan. U kunt hierbij ondersteuning vragen bij het Sociale Buurtteam in uw buurt. Het Sociale Buurtteam leidt uw advies vervolgens door naar het Expertiseteam waar eventueel toegang tot de voorziening wordt verleend.

De grootste uitdaging is de ondersteuning aan burgers te verbeteren, tegen minder kosten



De huisarts

(Huis)artsen en medische specialisten zijn op grond van de Jeugdwet bevoegd tot beslissen over de inzet van jeugdhulp en hebben een eigenstandige verwijsbevoegdheid naar alle vormen van jeugdhulp. Zoals eerder werd benoemd, zijn de huisartsen en de Sociale Buurtteams/Expertiseteams gekoppeld. De Sociale Buurtteams (eventueel ondersteund door het Expertiseteam) kunnen de huisartsen ondersteunen op het gebied van zorg en welzijn, participatie, jeugd en opvoedhulp. Omgekeerd is de huisarts een vraagbaak voor het Sociaal Buurtteam of Expertiseteam, uiteraard binnen de kaders van de privacywetgeving.

Bestaande loketten blijven bestaan

Naast de nieuwe Sociale Buurtteams en de twee Expertiseteams blijven het bestaande Wmo-loket en de poort Werk en Inkomen van de afdeling Werkgelegenheid en Sociale Zaken bestaan. Burgers met enkelvoudige ondersteuningsvragen op het gebied van Wmo, werk, inkomen, participatie en schulden kunnen hier ook na 1 januari 2015 terecht.

Als de burger zich via één van deze loketten meldt, wordt dezelfde werkwijze en methodiek gebruikt als in de Sociale Buurtteams. Voor elke vragende burger wordt in principe de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) afgenomen. Ook wordt gecheckt of de klant/het gezin bekend is bij het Sociaal Buurtteam. Als dit niet het geval is en de vraag speelt met name op de terreinen van werk, inkomen, schulden of participatie en er is geen sprake van complexe problematiek, dan wordt de vraag binnen de afdeling Werkgelegenheid en Sociale Zaken afgehandeld. Als het gezin/de cliënt wel al bekend is binnen het Sociaal Buurtteam of als er sprake is van problematiek op meerdere leefgebieden, stemmen de partijen af waar de cliënt het best geholpen kan worden en wie het best kan fungeren als regisseur van het klantproces.

Veilig Thuis

Vanaf 1 januari 2015 is er bovenlokaal één Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling onder de naam “Veilig Thuis”. Voor de regio Zuid-Limburg zit Veilig Thuis bij de GGD in Geleen. Veilig Thuis wordt hét front-office voor de aanpak van huiselijk geweld en kindermishandeling voor de hele regio (achttien gemeenten).

Veilig Thuis is bereikbaar via telefoonnummer 0800-2000.

Crisishulp/crisisopvang

Crisishulp/crisisopvang is 24 uur per dag bereikbaar en beschikbaar voor kinderen, jongeren en gezinnen die in een acute crisissituatie terecht zijn gekomen waarbij veiligheid in het gedrang is. Vanaf januari organiseert de gemeente deze 24-uurs bereikbaarheid. De hulp die geboden wordt is gericht op het zorgvuldig inschatten van de veiligheid en indien nodig het herstellen van de veiligheid. Soms is het nodig crisisopvang te organiseren door een kind tijdelijk op te vangen buiten het gezin, in een pleeggezin of een groep. Crisishulp is toegankelijk via het Sociaal Buurtteam, 045-5604004. Buiten kantoortijden wordt de cliënt via dit telefoonnummer doorverwezen naar de telefonische hulpdienst. Voor huiselijk geweld en kindermishandeling kan rechtstreeks worden gebeld met Veilig Thuis via 0800-2000.

Beschermd wonen en opvang

De toegang tot beschermd wonen en opvang verloopt vanaf 1 januari 2015 via een regionale ‘centrale voordeur’: het Team Opvang en Beschermd Wonen (TOBW). De taken van dit team zijn met name het reguleren van de instroom, het zorgdragen voor een integraal ondersteuningsplan voor de cliënt en het bewaken van de voortgang. Er wordt gekeken waar de cliënt het beste kan worden geholpen met zijn specifieke problematiek. Dit team is een samenwerkingsverband tussen alle Parkstad-gemeenten.



Gemeente Heerlen

Januari 2015