



**Dat maakt
Stein voor
mij...**

Memo vraagstuk Omgekeerde toets vs. Spoed in de Wmo Gemeente Stein | December 2024

Jip Steen | Beleidsmedewerker Sociaal Domein

Tijdens de begrotingsvergadering in 2021 is de motie 'doorlooptijden Wmo' aangenomen. In deze motie verzocht u om in kaart te brengen wat de doorlooptijden zijn van de diverse Wmo-voorzieningen en voorstellen te doen om hoe de doorlooptijd zoveel als mogelijk kan worden teruggebracht tot een minimale doorlooptijd.

Het ontstaan van wachtlijsten is een landelijk probleem, maar wordt ook op lokaal niveau binnen gemeente Stein gesignaleerd. Dit was aanleiding voor het stellen van de vragen hoe er in de huidige situatie met urgente casussen wordt omgegaan, of er andere benaderingen/werkwijzen binnen de Wmo gehanteerd worden zoals de Omgekeerde toets en of dit een toepasbare optie zou kunnen zijn voor gemeente Stein. Inmiddels heeft Wmo een proces achter de rug van procesoptimalisatie waarbij we diverse maatregelen hebben getroffen om de wachtlijsten duurzaam terug te dringen. Hierover bent u reeds meerdere malen geïnformeerd.

Situatieschets

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 is gericht op het versterken van de zelfredzaamheid en participatie van inwoners. Er wordt een beroep gedaan op de eigen zelfredzaamheid en de ondersteuning vanuit het sociaal netwerk van burgers. Er wordt beoogt dat mensen zo lang mogelijk in hun eigen omgeving kunnen wonen, met waar mogelijk laagdrempelige ondersteuning en waar nodig professionele ondersteuning.

Wanneer mensen om bepaalde redenen verminderd zelfredzaam zijn kunnen zij met hulpvragen terecht bij de gemeente. Deze moet zorgen voor een goed en toegankelijk zorgaanbod.

De Wmo blijft in beweging. Demografische factoren zoals vergrijzing spelen hierin een grote rol. Daarnaast is de invoering van het abonnementstarief in 2019 van invloed op het aantal Wmo meldingen. Uit cijfers van de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein (GMSD) blijkt bijvoorbeeld dat het aantal mensen dat hulp bij het huishouden krijgt, op landelijk niveau met 27% gestegen is sinds het abonnementstarief in 2019 werd ingevoerd. Er is een trend te zien in een jaarlijkse toename van het aantal klanten welke huishoudelijke ondersteuning krijgt per 1000 inwoners. Gemeente Stein zat vanaf 2019 iets boven het gemiddelde, echter als we de trend volgen zal Stein in 2025/2026 gelijk aan het gemiddelde zijn of onder het gemiddelde zitten.

Er is een toename zichtbaar aan vraag naar geïndiceerde zorg vanuit de Wmo. In het dashboard van "Waar staat je gemeente" is ook terug te zien dat inwoners uit Stein in de leeftijdsgroepen van 75-85 jaar en de leeftijdsgroep ouder dan 85 jaar het meest gebruik maken van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning. Enerzijds is er dus meer instroom, anderzijds hebben inwoners relatief gezien ook langer zorg nodig en is er minder uitstroom. De druk op de uitvoerende organisaties wordt steeds groter. Door de toenemende vraag aan ondersteuning vanuit de Wmo is het aantal Wmo meldingen opgelopen. Dit is ook terug te zien in de kwartaalrapportages Sociaal Domein die u per kwartaal ontvangt.

Inhoudsopgave

Wat houdt de Omgekeerde Toets in?	4
De Omgekeerde Toets	4
Wat doen we nu?	5
Hoe ziet de huidige Wmo procedure eruit?.....	6
Wmo procedure	6
Hoe wordt een Wmo melding binnen de gemeente Stein opgepakt?	9
Huidige werkwijze klantmanagers Wmo gemeente Stein.....	9
Hoe wordt er omgegaan met een urgente melding?	10
Screening	10
Wat is spoed?	11
Spoed in de Wmo?	11
Spoed in praktijk.....	11
Hoe staat de huidige werkwijze in verhouding tot de Omgekeerde Toets?	12
Wat is realistisch en haalbaar?.....	13
Conclusie	14
Bijlagen	15
Bijlage 1	15

Wat houdt de Omgekeerde Toets in?

De Omgekeerde Toets

De Omgekeerde Toets is een ondersteunende methodiek voor professionals in het sociaal domein, ontwikkeld door expertisecentrum Stimulanz. Deze methodiek is ontwikkeld als onderlegger om maatwerk te leveren aan burgers met een hulpvraag. Hiermee wordt beoogt de integrale samenwerking binnen het sociaal domein te bevorderen. Denk hierbij aan casussen waarin hulpvragen liggen op terreinen van meer dan één wet. Hierbij is de belangrijkste vraag: "Welk effect wil je bereiken?" Een voorbeeldcasus van de toepassing van de Omgekeerde Toets vindt u in bijlage 1 van dit document.

Het uitgangspunt hierbij is dat er eerst gekeken wordt naar wat nodig is, welk effect wenselijk is voor de burger en zijn omgeving en er daarna pas getoetst wordt binnen welke grondwaarden van de diverse wetten dat past. Het gesprek over de ethiek; over de effecten op korte en lange termijn, de impact op de cliënt en de omgeving en het perspectief geeft de meeste waarde om uiteindelijk de randvoorwaarden voor zorg vast te stellen en om de oplossing mogelijk te maken.

Wet	Jeugdwet	Participatiewet	Wmo 2015	Wgs	Wet inburgering 2021	Leerplichtwet & Wet passend onderwijs
Basis	Gezond en veilig opgroeien	Bestaansminimum	Meedoen aan het maatschappelijk leven	Ondersteuning bij financiële zelfredzaamheid	Meedoen in de Nederlandse samenleving	Onderwijs voor alle jongeren
Complementair	Jongeren en hun ouders zijn in eerste plaats verantwoordelijk voor gezond en veilig opgroeien	Overheid vult aan op middelen die zelf verworven kunnen worden	Van inwoners wordt verwacht dat zij zelf zoveel mogelijk oplossen en organiseren	Inwoners moeten in eerste plaats zelf hun financiën regelen	Inburgeraars zijn in eerste plaats zelf verantwoordelijk voor het halen en het voltooien van hun inburgering	Jongeren en ouders zijn in eerste plaats verantwoordelijk voor volgen onderwijs en behalen startkwalificatie
Bevorderen zelfredzaamheid	Regie over eigen leven	Bij voorkeur door betaald werk, anders door vrijwilligerswerk of tegenprestatie	Zo lang mogelijk in eigen leefomgeving	Regie over eigen financiën	Voorbereiden op de Nederlandse maatschappij en arbeidsmarkt	Voorbereiden op de Nederlandse maatschappij en arbeidsmarkt

Schema grondwaarden, Stimulanz.

Bovenstaand schema is de onderlegger van de methodiek de Omgekeerde Toets. Werken volgens de Omgekeerde Toets vraagt om een integrale werkwijze, waarbij zoals in het grondwaarden schema te zien is, verder gekeken dient te worden dan alleen naar de Wmo (2015). Wanneer men werkt volgens de Omgekeerde Toets, is het niet mogelijk om de grondwaarden van bijvoorbeeld alleen de Wmo (2015) te volgen. Alle grondwaarden dienen hierin meegenomen te worden. Dit vraagt een bepaalde opzet op (gemeente-breed) organisatorisch niveau. Dit betekent dat de afdelingen die vallen binnen het Sociaal Domein nauw met elkaar samen moeten werken en desbetreffende medewerkers goed om de hoogte dienen te zijn van elkaars rol, bevoegdheden en verantwoordelijkheden (ook op juridisch vlak).

Wat doen we nu?

In de huidige situatie worden er bijvoorbeeld binnen gemeente Stein al voorbereidingen getroffen voor de Hervormingsagenda Jeugd. Met deze hervormingsagenda wordt er onder andere aandacht besteed aan hoe we als gemeente de toegang tot ondersteuning laagdrempeliger kunnen organiseren, dichtbij, in de wijk. Dit geldt niet alleen voor jeugdigen, maar ook voor het gezin als geheel. Er wordt toegewerkt naar het zichtbaar zijn voor jeugdigen en ouders in de meest kwetsbare situaties. Er is een integrale aanpak nodig voor hun (vaak complexe) problematiek. Dit vraagt om stevige verbindingen van de jeugdhulp met onder andere het onderwijs, volwassenenzorg en vraagstukken rondom bestaanszekerheid.

Ervaringen van andere gemeenten

De Hogeschool van Amsterdam heeft in 2023 onderzoek gedaan naar ervaringen van gemeenten die werkten volgens de methodiek van de Omgekeerde Toets. Hieraan hebben twee middelgrote gemeenten uit het oosten en het westen van het land deelgenomen. Deze gemeenten zijn gestart met het werken middels de Omgekeerde Toets omdat het hun wens was om meer maatwerk te kunnen leveren aan inwoners en ander gedrag bij medewerkers te stimuleren, namelijk meer uitgaan van de bedoeling van de wet.

Uit dit onderzoek komt naar voren dat het werken volgens deze methodiek vraagt om een intensieve samenwerking met collega's van andere terreinen; vanuit de Jeugdwet, Participatiewet, Wmo, Wgs, Wet inburgering en de Leerplichtwet en Passend Onderwijs).

Bij sommige medewerkers zit het werken volgens de omgekeerde toets in het DNA, bij anderen niet en daarop moet gestuurd worden. Een opfriscursus blijft nodig. Met name de interne samenwerking tussen collega's van verschillende afdelingen werd als winst ervaren. Daarnaast werd een behoefte aan een vervolg genoemd in de vorm van intervisie.

Wat werkt?	Borging methodiek
• Kennis van wet- en regelgeving • Bekendheid methodiek en gezamenlijke taal • Ruimte voor dialoog over morele vraagstukken • Beroepshouding en organisatiecultuur: responsieve professional met lef	• Aandacht voor duidelijke structuur voor borging, vanaf het begin • Geregeld trainingen (nieuwe/huidige medewerkers) en mentorprogramma • Maak een leidraad; hoe wil je in rapportages de methodiek terugzien, op papier • Leidinggevende als rolmodel • Intervisie en casuïstiekbespreking: bespreek dilemma's met elkaar.

Werken volgens de Omgekeerde Toets kan gezien worden als een verandering in benadering, denkwijze en gedrag van medewerkers. Dit start bij de gemeentelijke visie op het Sociaal Domein over de gehele breedte en dan specifiek over welke visie op maatwerk er gehanteerd wordt. Wat wordt er binnen een gemeente verstaan onder maatwerk en hoe wordt dit middels de organisatiestructuur ondersteund? Dit kan alleen bewerkstelligd worden indien alle terreinen (Jeugdwet, Participatiewet, Wmo, Wgs, Wet inburgering en de Leerplichtwet en Passend Onderwijs) volgens dezelfde methodiek gaan werken. Dit vraagt om het opnieuw bekijken van de organisatiestructuur, het scholen van medewerkers en invoeren van casuïstiekoverleg per terrein, maar ook het AVG technisch mogelijk maken van casuïstiek overleg tussen de verschillende terreinen en vervolgens het faciliteren van maatwerkoplossingen. Hierin zijn bereikbaarheid, zichtbaarheid en communicatie aandachtspunten.

Hoe ziet de huidige Wmo procedure eruit?

Wmo procedure

Vanuit de Wmo (2015) is het de taak van de gemeente om inwoners binnen het sociaal domein te ondersteunen wanneer zij het naar het oordeel van het college de aanwezige beperkingen niet op eigen kracht, met een algemeen gebruikelijke voorziening, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit het sociale netwerk dan wel met gebruikmaking van algemene voorzieningen zoals het gebruik maken van een open inloop of van de Wensauto kunnen verminderen of wegnemen.

Indien uit het onderzoek blijkt dat bovenstaande opties niet mogelijk of niet voldoende dekkend zijn om volledig tegemoet te komen aan de gestelde hulpvraag wordt er gezocht naar passende ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening.

In hoofdstuk 3 van de Beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning 2024 Gemeente Stein staat de Wmo procedure als volgt beschreven:

Hoofdstuk 3. Procedureregels maatschappelijke ondersteuning

3.1 Melding hulpvraag

Als een inwoner een hulpvraag heeft op het gebied van zijn zelfredzaamheid of participatie, zal hij op zoek gaan naar een oplossing. In veel gevallen zal hij zelf in staat zijn ondersteuning te organiseren door een beroep te doen op zijn eigen kracht of zijn eigen netwerk. In een aantal gevallen zal de inwoner niet in staat zijn op eigen kracht een oplossing te organiseren.

De inwoner kan dan bij de gemeente terecht voor informatie, advies en/of ondersteuning.

De inwoner kan zijn hulpvraag op verschillende manieren melden. Hij kan dit persoonlijk doen, maar ook telefonisch, schriftelijk of per mail.

Bij een verlenging of heronderzoek kan, mits er voldoende informatie voorhanden is of deze telefonisch verkregen kan worden, de aanvraag zonder keukentafelgesprek versneld afgehandeld worden. Indien de uitzonderlijke individuele situatie van de inwoner vraagt om een versnelde afhandeling is hiertoe maatwerk mogelijk.

De inwoner ontvangt verder een schriftelijke bevestiging van de melding, waarin aangegeven wordt dat de inwoner de mogelijkheid heeft om vóór het gesprek, maar uiterlijk binnen zeven dagen na melding, een persoonlijk plan te overhandigen waarin gemotiveerd aangegeven is welke doelen de hij wil bereiken en welke ondersteuning volgens de inwoner nodig is om die doelen te bereiken.

3.2 Vooronderzoek

Voorafgaand aan het gesprek onderzoekt de klantmanager Wmo welke gegevens er al bekend zijn bij de gemeente over de Wmo, zodat al bekende gegevens niet opnieuw gevraagd hoeven te worden. Eventuele ondersteuning die aan gezinsleden wordt geboden moet daarbij ook onderzocht worden.

3.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning

De inwoner wordt geadviseerd om het gesprek niet alleen te voeren maar in aanwezigheid van een mantelzorger of een persoon uit zijn sociaal netwerk. Ook ontvangt hij uitleg over de mogelijkheid van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning.

3.4 Het (keukentafel)gesprek

Het gesprek maakt deel uit van het onderzoek. De locatie van het onderzoek, wordt afgestemd op de wensen en mogelijkheden van de inwoner.

Bij aanvang van het gesprek meldt de klantmanager Wmo aan de inwoner welke informatie uit dit vooronderzoek naar boven is gekomen. Ook wordt de bescherming van de privacy van de inwoner besproken.

Er wordt aan de inwoner gevraagd om toestemming te verstrekken om de persoonlijke gegevens te bewaren in de gemeentelijke administratie en deze te verstrekken aan een (medisch en/of ergonomisch) adviseur als dat nodig is. De inwoner tekent hiervoor een toestemmingsverklaring of een aanvraagformulier bij het aanvragen van een maatwerkvoorziening.

Als er een persoonlijk plan is aangeleverd door de inwoner zal dit worden betrokken bij het onderzoek. Bij een inwoner met een eenvoudige ondersteuningsvraag kan het gesprek beknopt zijn. Bij complexere ondersteuningsvragen kan het onderzoek uit meerdere gesprekken bestaan.

Bij het gesprek is aandacht voor:

- De behoeften, persoonskenmerken en de voorkeuren van de inwoner;
- De mogelijkheden om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp te voorzien in zijn behoefte;
- De mogelijkheid om op eigen kracht of met gebruikelijke hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te komen tot verbetering van zijn situatie;
- De behoefte aan ondersteuning van de mantelzorger(s) van de inwoner;
- De mogelijkheid om gebruik te maken van algemene voorzieningen;
- De mogelijkheid om gebruik te maken van collectieve voorzieningen;
- Welke criteria van toepassing zijn bij het verstrekken van een maatwerkvoorziening;
- Welke eigen bijdrage voor de inwoner van toepassing is;
- Het waarborgen van de privacy van de inwoner.

Indien noodzakelijk doet de klantmanager Wmo nader onderzoek op basis van de gegevens uit het gesprek, om te bepalen of inwoner een (maatwerk)voorziening of dienst op grond van de Wmo nodig heeft.

De klantmanager Wmo zal met de inwoner bespreken welke maatwerkvoorziening in zijn individuele situatie het meest geschikt is. Een passing van een voorziening (bijvoorbeeld een rolstoel), een medische advisering, overleg met een gedragswetenschapper, een haalbaarheidstraining, het inmeten of een offerte opmaken kan ook onderdeel uitmaken van het onderzoek.

Essentieel in het werkproces:

- **Doen wat nodig is.** Doen wat nodig is, betekent dat niet elke inwoner met een vergelijkbaar probleem ook dezelfde ondersteuning krijgt. Een verschuiving van 'waar heb ik recht op?' naar 'wat heb ik nodig?'.
- **Iemands mogelijkheden centraal.** Iedereen kan iets overkomen waardoor je (even) niet alles meer zelf kunt en ondersteuning nodig hebt. Daarom ondersteunen we gericht, door aan de voorkant te bekijken wat iemand nodig heeft. We hanteren daarbij geen 'standaardoplossing'. Daarbij geloven we dat mensen in staat zijn een groot deel van hun problemen zelf op te lossen. En geven we inwoners dit vertrouwen. We informeren, adviseren en ondersteunen op een manier die daaraan bijdraagt. Niet de beperkingen staan centraal, maar de mogelijkheid van mensen om zich aan te passen en zelf regie te (blijven) voeren over hun leven. Meer dan nu, zullen wij de regie en zeggenschap bij de mensen zelf laten en daarop aanvullen wat nodig is.
- Echter wie niet zonder professionele ondersteuning kan, krijgt die ook. **Tijdelijk als het kan, permanent als het moet.**

3.5 Advisering

Het aanvragen van een medisch en/of ergonomisch advies -bij het door de gemeente gecontracteerde bureau voor sociaal medisch advies- kan onderdeel uitmaken van het onderzoek.

Redenen om een extern advies in te winnen zijn, o.a.:

- Er is onvoldoende informatie op het gebied van de medische en/of ergonomische en/of psychosociale situatie van de inwoner om een aanvraag voor een maatwerkvoorziening te kunnen afhandelen.
- Het is onduidelijk of het probleem is op te lossen met eigen kracht, andere regelingen of algemene voorzieningen, een advies kan hier meer duidelijkheid over verschaffen.
- Het advies kan meer verdieping en concrete aanknopingspunten geven in het benutten van de eigen mogelijkheden van de inwoner;
- Het advies om mede vast te stellen of een maatwerkvoorziening anti-revaliderend werkt voor de inwoner;
- Het advies kan tevens uitsluitel geven over de vraag of er sprake is van een langdurige noodzaak.

3.6 Verslag

Van het gesprek worden door de klantmanager aantekeningen gemaakt die uitgewerkt worden tot een verslag. Het verslag is voorzien van de naam van de inwoner, Burgerservicenummer (BSN) en dagtekening. Daarnaast bevat het een weergave van de hulpvraag van de inwoner en de mogelijke oplossingen.

De inwoner heeft de mogelijkheid in het verslag correcties en aanvullingen aan te brengen. Deze komen niet in de plaats van het oorspronkelijke verslag, maar worden aan het oorspronkelijke verslag toegevoegd en samen met het oorspronkelijke verslag in het dossier geplaatst.

3.7 Aanvraag

Tijdens het gesprek kan duidelijk worden dat een maatwerkvoorziening nodig is. Dit zal dan in het gespreksverslag worden opgenomen en middels ondertekening van het gespreksverslag stemt de cliënt in met het indienen van een aanvraag voor een maatwerkvoorziening. Indien het verslag ondertekend wordt teruggestuurd en daarbij wordt verzocht om een maatwerkvoorziening, dan wordt dit ondertekend verslag beschouwd als een aanvraag.

Indien tijdens het gesprek duidelijk wordt dat een maatwerkvoorziening nodig is en alle gegevens compleet zijn, dan kan hiervoor al tijdens het gesprek een aanvraagformulier worden ingevuld en ondertekend.

Indien de inwoner en de klantmanager van mening verschillen over de noodzaak van een maatwerkvoorziening, dan heeft inwoner altijd het recht een aanvraag in te dienen en het daarvoor benodigde formulier in te vullen en te ondertekenen. De datum van de aanvraag is de datum van ontvangst door de gemeente van het ondertekend verslag of het aanvraagformulier.

Na ontvangst van de aanvraag zal de gemeente beoordelen of de inwoner voldoet aan de criteria om in aanmerking te komen voor een maatwerkvoorziening, zoals omschreven in hoofdstuk 4 van deze beleidsregels.

3.8 Beschikking

De inwoner ontvangt de beslissing op zijn aanvraag op grond artikel 2.3.5, lid 2 van de Wmo 2015, binnen 2 weken na de aanvraag, schriftelijk in een beschikking. Indien deze termijn overschreden lijkt te worden, zal op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) de inwoner schriftelijk geïnformeerd worden over een verlenging of opschorting van deze termijn.

In de beschikking staan: de aanvraagdatum, de beslissing, de motivering van de beslissing en informatie over de effectuering van het besluit. Daarnaast wordt, indien van toepassing, de inwoner geïnformeerd over de te betalen eigen bijdrage.

Bij een afwijzend besluit wordt de inwoner vóór verzending van de beschikking telefonisch geïnformeerd over de aard van de beslissing. Tegen de beslissing zijn bezwaar en beroep volgens de Awb mogelijk.

Hoe wordt een Wmo melding binnen de gemeente Stein opgepakt?

Huidige werkwijze klantmanagers Wmo gemeente Stein

Waar andere gemeenten ervoor kiezen om Wmo meldingen veelal telefonisch af te handelen, hecht gemeente Stein waarde aan het fysiek voeren van deze keukentafelgesprekken. Kernwaarden vanuit inwoners zijn: je gehoord voelen, je geholpen voelen, vertrouwen. De klantmanagers zijn erop getraind om de "vraag achter de vraag" te kunnen achterhalen. Dit vraagt een brede blik- en uitvraag, waarbij er tijdens het keukentafelgesprek aandacht is voor de diverse leefgebieden. Hierbij is er ook oog voor de mate van zelfredzaamheid, draagkracht/draaglast en veerkracht en wordt er onderzocht of er raakvlak is met andere wetgeving. Soms zijn andere wetten voorliggend, denk hierbij aan de Wet Langdurige Zorg. Essentiele punten zoals in de beleidsregels Maatschappelijke ondersteuning 2024 Gemeente Stein beschreven zijn:

- Doen wat nodig is
- Iemands mogelijkheden centraal
- Tijdelijk als het kan, permanent als het moet.

De Wmo klantmanagers hebben intern korte lijnen met Team Jeugd en Schuldhulpverlening en Budgetbeheer, maar ook met het voorliggend veld zoals het maatschappelijk werk. Het komt vaker voor dat er in één gezinssituatie meer zaken spelen welke van invloed zijn op elkaar. Met goedkeuring van- en in het belang van de klant wordt er dan afgestemd en gezamenlijk gezocht naar een passende oplossing.

Hoe wordt er omgegaan met een urgente melding?

Screening

Nieuwe Wmo meldingen kunnen via diverse wegen bij de gemeente gemeld worden; via de website, per post, per e-mail of telefonisch. Een van de ervaren klantmanagers Wmo heeft sinds enige tijd de rol van screener en werkverdelers. De nieuwe meldingen komen bij haar binnen, deze worden vervolgens op casusniveau bekeken en er wordt dan een urgentie-inschatting gemaakt. Zeer urgente meldingen worden dan met voorrang aan een van de klantmanagers toebedeeld.

Urgente melding

In praktijk blijkt dat inwoners hun eigen melding eigenlijk altijd urgent achten, zij hebben immers een hulpvraag en willen zo spoedig mogelijk geholpen worden. Het is echter aan de screener om in te schatten welke mate van urgentie hieraan vast hangt. Daarom wordt er op casus niveau een risico analyse gemaakt. Indien nodig wordt dit afgestemd binnen het team. Het komt ook voor dat klantmanagers door aanbieders of door professionals uit het werkveld (bijvoorbeeld een casemanager dementie of persoonlijk begeleider) benaderd worden om de mate van urgentie van een bepaalde melding duidelijk te maken. Dit wordt dan afgestemd met de screener zodat de melding zo spoedig mogelijk opgepakt kan worden.

Voorbeeld casus

Wmo melding met vraag voor dagbesteding voor mevrouw X. Mevrouw X komt nog niet in aanmerking voor een Wlz, heeft een beperkt sociaal netwerk, geen zinvolle daginvulling en heeft een aantal fysieke en lichte cognitieve beperkingen waardoor zij geen gebruik kan maken van voorliggende voorzieningen. Zij woont samen met haar echtgenoot. Haar echtgenoot is bekend met een psychiatrisch- en dementieel beeld. Er zijn reeds enkele professionals bij het echtpaar betrokken, o.a. thuiszorg, huisarts en er is een casemanager dementie. Meneer is opstandig, weigert zijn medicatie te nemen en verdenkt zijn echtgenote ervan dat zij vreemd gaat. Meneer wil nergens heen en het echtpaar zit te dicht op elkaars lip. Dit zorgt ervoor dat de gemoederen dusdanig hoog oplopen dat risico op escalatie groot is. De reeds betrokken professionals werken aan een duurzame oplossing, echter in de tussentijd dient er spoedig iets veranderd te worden in de situatie om escalatie te voorkomen.

Een melding in deze strekking zou bijvoorbeeld voorgaan op een melding waarbij het gaat om een inwoner welke om uitbreiding van de huidige indicatie huishoudelijke ondersteuning vraagt. In deze situatie is er reeds ondersteuning en is er geen directe aanleiding om in te schatten dat er risico op escalatie in de thuissituatie is.

Wat is spoed?

Spoed in de Wmo?

In de wettekst van de Wmo (2015) wordt er in artikel 2.3.3. het volgende beschreven over spoed:

Artikel 2.3.3

In spoedeisende gevallen, daaronder begrepen de gevallen waarin terstond opvang noodzakelijk is, al dan niet in verband met risico's voor de veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, beslist het college na een melding als bedoeld in [artikel 2.3.2, eerste lid](#), onverwijld tot verstrekking van een tijdelijke maatwerkvoorziening in afwachting van de uitkomst van het onderzoek, bedoeld in artikel 2.3.2 en de aanvraag van de cliënt.

Spoed in praktijk

Officieel kunnen binnen de Wmo alleen bovengenoemde situaties als "spoed" worden gezien.

In praktijk blijkt dat er soms ook situaties zichtbaar zijn welke om een snelle interventie/aanpak van professionals vragen. De componenten "acuut gevaar" en "veiligheid" spelen hierin een grote rol. Indien er sprake is van acuut gevaar is inzet van politie, crisisdienst of de spoedlijn van de huisarts altijd voorliggend. Er kunnen echter ook situaties zijn waarin het niet gaat om acuut gevaar of een nood voor opvang, maar waar er wel sprake is van risico voor de veiligheid van een inwoner zelf en/of voor zijn directe omgeving. In zo'n soort situaties dient er altijd een risico-inventarisatie gedaan te worden. Indien er een Wmo melding van deze aard binnen komt zal deze als urgent gemarkeerd worden en wordt deze met voorrang opgepakt door een klantmanager.

Hierin is de samenwerking met andere professionals binnen het sociaal domein van belang.

Signalen uit de buurt komen bijvoorbeeld vaak bij de wijkagent terecht, welke indien nodig kan schakelen met bemoeizorg. Dit komt voor in situaties waarbij er sprake is van verwaarlozing, vervuiling of overlast. Vaak wordt dit eerst opgepakt door het Vangnet OGGZ, waar ook korte lijnen liggen met Zorg en Veiligheid. Soms is het inzetten van ondersteuning (bijvoorbeeld in de vorm van individuele begeleiding/nabijheid) noodzakelijk is om escalatie te voorkomen. Vaak hebben deze situaties betrekking op de maatwerkvoorziening begeleiding vanuit de Wmo en in mindere mate op de overige voorzieningen zoals bijvoorbeeld huishoudelijke ondersteuning.

Hoe staat de huidige werkwijze in verhouding tot de Omgekeerde Toets?

Werken volgens de Omgekeerde Toets vraagt om een integrale denk- en werkwijze. Hierin dienen alle afdelingen die gaan over de uitvoering van deze wetten te zijn meegenomen: Jeugdwet, Participatiewet, Wmo, Wgs, Wet inburgering, de Leerplichtwet en Passend Onderwijs. Het vraagt van medewerkers om een bepaalde grondhouding, gedrag en denkwijze welke uitgaat van de bedoeling van de wet en het effect dat de inwoner wenst te bereiken.

De bedoeling vanuit de Wmo (2015) is dat mensen kunnen meedoen aan het maatschappelijk leven, dat hun zelfredzaamheid bevordert wordt, dat zij zelf zoveel mogelijk oplossen en dat zij zo lang mogelijk in hun eigen omgeving kunnen blijven.

In de huidige situatie is er nog geen sprake van een dergelijke "ontschotting" van de verschillende afdelingen binnen de gemeente Stein. Wel weten medewerkers van verschillende afdelingen elkaar te vinden. Daarnaast is er wekelijks Wmo casuïstiek overleg. Dit zorgt voor kennisdeling, geeft medewerkers inzicht in elkaars ziens- en werkwijze en zorgt ervoor dat men kritisch blijft kijken naar wat er nodig is in bepaalde situaties. Uit het onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam werd dit bij andere gemeenten welke wel werkten volgens de Omgekeerde Toets als meerwaarde gezien.

Binnen de afdeling Wmo van de gemeente Stein wordt er reeds geïnvesteerd in het kijken met een brede blik en is er kennis in huis over welke overige wetten raakvlak hebben met de Wmo. Wanneer een Wmo melding wordt opgepakt, wordt er binnen het onderzoek een hulpvraag verheldering gedaan. Er wordt oog gehouden voor de menselijke maat en ethische overwegingen. Alle levensgebieden worden langsgelopen om samen met de inwoner te analyseren waar de probleempunten, maar ook waar de mogelijkheden liggen om uiteindelijk samen te komen tot een passende oplossing. Dit is immers het effect dat men wenst te bereiken, zoals ook in de Omgekeerde Toets wordt benoemd. Dit kan een voorliggende- of een maatwerkvoorziening zijn, maar het kan ook een doorverwijzing zijn naar een andere organisatie of afdeling. Er wordt altijd getracht mensen zo volledig mogelijk te informeren en waar nodig zorg te dragen voor een warme overdracht.

Zoals eerder in dit stuk beschreven, vraagt werken volgens de Omgekeerde Toets om een integrale werkwijze, waarbij verder gekeken dient te worden dan alleen naar de Wmo (2015). Dit vraagt een bepaalde opzet op (gemeente-breed) organisatorisch niveau. Het zou sociaal domein breed ingevoerd moeten worden om dit werkbaar te laten zijn zoals wordt bedoeld. Dit kan gezien worden als een soort cultuuromslag die scholing en het anders inrichten van uitvoering vraagt. Dit betekent dat het gedragen moet worden door alle medewerkers, dat de afdelingen die vallen binnen het Sociaal Domein nauw met elkaar samen moeten werken en desbetreffende medewerkers goed om de hoogte dienen te zijn van elkaars rol, bevoegdheden en verantwoordelijkheden (ook op juridisch vlak).

Wat is realistisch en haalbaar?

De onderliggende vraag welke aanleiding was voor het schrijven van dit stuk was ook "Hoe kunnen we inwoners als gemeente zo snel mogelijk helpen?" Er zijn daarom meerdere opties naast elkaar gelegd om dit te onderzoeken.

Het invoeren van de Omgekeerde Toets zou van invloed zijn op meer afdelingen dan alleen op het Wmo team. Dit is niet ondenkbaar, maar zou een langdurig traject behelzen en zou een andere visie op organisatorisch niveau vragen. Dit zou betekenen dat de afdelingsstructuur zoals deze er nu ligt opnieuw ingericht zou moeten worden. Verder zouden de medewerkers van, alle in dit vraagstuk relevante afdelingen, bijgeschoold moeten worden en zal er een structurele overlegvorm moeten komen die het werken volgens de Omgekeerde Toets mogelijk maakt (ook AVG technisch).

Daarnaast zijn er meer factoren welke meespelen in het spoedig afhandelen van Wmo meldingen. Denk hierbij aan de disbalans in vraag en aanbod. Aanbieders kampen met een personeelstekort vanwege krapte op de arbeidsmarkt waardoor en bij aanbieders wachtlijsten ontstaan. Indien een Wmo melding intern spoedig opgepakt zou kunnen worden, bestaat er nog steeds het risico dat een inwoner die huishoudelijke ondersteuning nodig heeft op de wachtlijst bij de aanbieder komt te staan. Dit is probleem dat landelijk wordt gesignaleerd. Hier wordt echter door contractmanagement actief op gemonitord en waar mogelijk worden klanten dan door een andere gecontracteerde aanbieder geholpen.

Landelijke ontwikkelingen ook zichtbaar in gemeente Stein



De mogelijkheid om een maatwerkvoorziening voor bepaalde tijd (inzet kort traject) in te zetten en achteraf pas te toetsen is daarom ook niet wenselijk en wordt alleen bij uitzondering gedaan.

Het risico dat iemand een beschikking ontvangt en door wachttijden bij de aanbieders nog steeds geen hulp heeft gekregen is te groot. Dit zou voor veel onrust bij inwoners zorgen.

Daarnaast geeft gemeente Stein bewust de voorkeur aan het fysiek afleggen van huisbezoeken om de situatie van de inwoner en zijn/haar hulpvraag zo volledig mogelijk in kaart te brengen. Dit is een keuze welke weliswaar tijd kost, echter bestaat de kans dat wanneer dit niet gedaan zou worden, inwoners snel terugkomen met een nieuwe of extra hulpvraag welke anders ook meteen meegenomen had kunnen worden in het onderzoek.

Andere factoren welke meespelen in de doorlooptijd van Wmo meldingen waar rekening mee gehouden dient te worden zijn het verloop van medewerkers, omstandigheden op de arbeidsmarkt (er is een periode een gebrek aan goede krachten geweest), de invoering van een nieuw cliëntvolgsysteem, aandacht voor procesoptimalisatie waar medewerkers in meegenomen dienden te worden, het inwerken van twee nieuwe medewerkers binnen team Wmo en andere randzaken waardoor in sommige perioden minder Wmo meldingen opgepakt konden worden.

In de ideale situatie zouden alle meldingen direct opgepakt kunnen worden. Het sociaal domein is echter steeds in beweging en een sterke stijging in meldingen op korte termijn moet wel weggezet kunnen worden. Er wordt getracht hier zo adequaat mogelijk op in te spelen binnen het team.

Conclusie

Het werken volgens de Omgekeerde Toets vraagt om een fundamentele verandering in hoe medewerkers in het sociaal domein te werk gaan. Deze methodiek benadrukt maatwerk, waarbij de focus ligt op het gewenste effect voor de burger, in plaats van te beginnen bij de wettelijke kaders. Dit vereist een gemeenschappelijke visie op maatwerk en een nauwe samenwerking tussen de verschillende terreinen binnen het sociaal domein.

Invoering van de Omgekeerde Toets zou geen kortere weg betekenen naar het bieden van passende ondersteuning voor inwoners van de gemeente Stein. In de huidige situatie wordt er niet helemaal gewerkt volgens de Omgekeerde Toets, echter zijn er wel veel raakvlakken te ontwaren. Denk hierbij aan het werken volgens de bedoeling, de grondhouding van de klantmanagers Wmo; communicatie tussen de klantmanagers en relevante professionals, een brede blik op de situaties/hulpvragen, met kennis van de mogelijkheden bij overige afdelingen en/of organisatie, inclusief het voorliggend veld. Maar denk hierbij ook aan de overlegmomenten tijdens het casuïstiek overleg.

Samenvattend, de gemeente Stein hanteert een maatgerichte aanpak waarbij de huidige structuur aansluit bij de principes van de Omgekeerde Toets, hoewel verdere organisatorische veranderingen nodig zijn om dit volledig te integreren.

Externe factoren en landelijke ontwikkelingen zijn moeilijk te vangen. Het is daarom van belang dat er aandacht blijft voor urgente meldingen en dat er intern tijdig bijgestuurd blijft worden als het gaat om formatie wanneer blijkt dat er sprake is van een stijging in Wmo meldingen.

Bijlagen

Bijlage 1

Voorbeeld casus Omgekeerde Toets, Pedro

Zowel zijn vader als zijn broer drinken veel alcohol. Bovendien heeft Pedro last van een verleden met seksueel misbruik. Dit speelde buiten de familie, maar hij ontvlucht door dat verleden mensen het liefst. Pedro wil graag hulp bij het oplossen van zijn problemen, maar hij staat op een wachtlijst. De boot waarop Pedro woont ligt tijdelijk op de ligplaats van iemand anders, om het nog maar iets lastiger te maken. Pedro staat op de wachtlijst voor een eigen ligplaats, maar tot die tijd kan hij niet ingeschreven worden op zijn verblijfplaats.

Oplossing omgekeerde toets

1. Het effect

Pedro wil zijn leven weer op de rit krijgen. Hij wil een eigen plek waar hij rust heeft en waar niet te veel mensen zijn. Op de boot komt hij tot rust en kan hij nadenken over zijn toekomst. Het liefst wil hij ook weer naar school. Nu lukt dat niet, hij heeft te veel stress. Maar over een paar maanden zou hij graag weer beginnen.

2. Grondwaarden van de wet

Op grond van de Wmo moet Pedro kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven en op grond van de Participatiewet (PW) heeft hij recht op een bestaansminimum. Bovendien is het de bedoeling dat zijn zelfredzaamheid wordt versterkt. Het wonen bij zijn vader en broer draagt hier niet aan bij en is slecht voor zijn psychische gesteldheid.

3. Ethische aspecten

Pedro is bereid om aan zijn toekomst te werken. Dat is nu lastig, omdat hij op wachtlijsten staat, zowel voor hulpverlening als voor een ligplaats. Eén van beide aspecten aan hem aanrekenen, levert op termijn mogelijk problemen op. Als Pedro uit beeld verdwijnt is het de vraag of hij nog hulpverlening krijgt. Bovendien komt hij dan zonder inkomen te zitten, met alle gevolgen van dien. Op dit moment is zijn woonsituatie niet conform inschrijving en ook niet zoals het hoort. Hij heeft echter wel een plan om dat in orde te krijgen en heeft ook al stappen ondernomen (wachtlijst). Die zelfredzaamheid is goed. Het feit dat hij buiten zijn invloedssfeer om niet een eigen ligplaats kan krijgen, hoeft hem niet tegengeworpen te worden zolang hij zich inzet om zijn situatie te veranderen.

4. Randvoorwaarden

Er is recht op bijstand aan mensen die binnen de gemeente verblijven (art. 40 PW, art. 1:10, eerste lid en 1:11 BW). Daarbij is de feitelijke situatie leidend. Is de feitelijke situatie niet gelijk aan de inschrijving in de BRP, dan kan het recht op bijstand worden opgeschort. Dat hoeft niet als de afwijking geen invloed kan hebben op het recht op of de hoogte van de bijstand, als betrokkene geen verwijt gemaakt kan worden, of als er sprake is van dringende redenen.

We weten dat Pedro in de gemeente woont en daarmee voldoet aan het vereiste dat de domicilie binnen de gemeente is. Bovendien is helder wat de achterliggende reden is. Opschorting van het recht op bijstand is niet zinvol, omdat afwijking van het BRP-adres geen invloed heeft op de bijstand. Bovendien is Pedro bezig om deze afwijking op te lossen. Dat dit niet zo snel gaat, hoeft geen bezwaar zijn. Het is een keuze van de gemeente (niet van de individuele ambtenaar) hoe deze situatie beoordeeld wordt. Het jongerenteam zet een hulpverleningstraject op. De afwijkende situatie is geen misbruik van de uitkering, maar een schrijnende situatie. Pedro is volstrekt open over het hoe en waarom van deze

afwijking. Het jongerenteam heeft een plan van aanpak om de Pedro in de hulpverlening en op een 'legaal' adres te krijgen, handhaving blijft betrokken om te controleren of de afspraken worden nageleefd en of Pedro wel in beeld blijft.