



Handreiking Samen Indiceren

Inhoudsopgave

Inleiding	3
De werkwijze Samen indiceren	5
Procesbeschrijving.....	8
De voordelen.....	12
Middelen.....	14
Evaluatie, borging en uitrol	15
Bijlagen.....	16
Bijlage 1: Factsheet Een Wmo melding	16
Bijlage 2: Factsheet 5 stappen CRvB	19
Bijlage 3: Factsheet Dagbesteding.....	20
Bijlage 4: Factsheet Vervoer naar de dagbesteding	22
Bijlage 5: Factsheet Huishoudelijke ondersteuning.....	24
Bijlage 6: Individuele begeleiding	26
Bijlage 7: Vragenlijst Samen indiceren Wmo-consulenten	28
Bijlage 8: Vragenlijst Samen indiceren Zorgprofessionals	31



Inleiding

We hebben een missie in Twente: zoveel mogelijk ziekte en zorg voorkomen door in te zetten op gezondheid, preventie en het vermogen van mensen om eigen regie te voeren. [Twentse Koers](#) maakt samen met eigenaren, zorg- en welzijnsorganisaties, hulpverleners en (zorg)professionals afspraken over hoe we de uitdagingen en opgaven in zorg en welzijn in Twente aanpakken. Bestaanszekerheid, kansengelijkheid en gezondheid voor alle inwoners van Twente staan hierin centraal.

Binnen Twentse Koers werken we strategisch en regionaal samen. Samen kunnen we impact maken en lokale uitvoering ondersteunen en dienen. De uitvoering is altijd lokaal. Eigenaren en partners kunnen afspraken en beleid passend maken voor hun eigen organisatie en doelgroepen. Samen versterken we de samenwerking tussen het publieke-, medische- en sociale domein.

Voor de oudere inwoner in Twente zetten we in op het verbeteren van de gezondheid en kwaliteit van leven. Dit doen we door het optimaliseren van de samenwerking tussen het sociale en medische domein, waardoor toekomstbestendige, passende ondersteuning en zorgaanbod kan worden geboden. De beschikbare capaciteit in de gehele zorg- en welzijnsketen wordt optimaal ingezet, waardoor het beroep op de formele zorg minder hard stijgt.

Om kwetsbaarheid vroegtijdig te signaleren en aan te pakken, is het essentieel om te investeren in ketensamenwerking (in de wijk). Dit draagt bij aan het verminderen van complexe zorgsituaties en crisissituaties bij de oudere inwoner.

Ook landelijk is er steeds meer behoefte om te investeren in domein overstijgende samenwerking. Door samen te werken en elkaars expertise effectief in te zetten, komt hulp sneller op gang en is deze nóg beter afgestemd op de vraag. Doordat er op deze manier efficiënter wordt gewerkt, er worden geen taken meer dubbel gedaan, blijft er voor professionals tijd over die kan worden besteed aan andere inwoners en cliënten.

Het Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord beschrijft de behoefte aan domein overstijgend indiceren. Hierin geldt als doel de juiste inzet van medewerkers en het vergroten van vakmanschap, met als uitgangspunt de minste arbeidsinzet (AZWA, 2025 p. 26).

Samen indiceren is een werkwijze die hier naadloos op aansluit. Door middel van de verschuiving binnen het indiceren, vergroten we de ketensamenwerking en krijgt de oudere inwoner sneller een passende Wmo-indicatie. Daarnaast worden de inwoner en eventuele mantelzorger minder belast. Dit komt doordat de eigen vertrouwde zorgverlener de indicatieaanvraag doet op basis van de eigen expertise en kennis van het bestaande dossier, zonder tussenkomst van een (vaak onbekende) Wmo-consulent. Door deze werkwijze wordt de samenwerking tussen zorgprofessionals en Wmo-consulent versterkt.

In Twente staat deze werkwijze beschreven in het Regioplan Twente (Twentse Koers, 2023). Door regionaal de werkwijze zo uniform mogelijk vorm te geven, kan de uitvoering op lokaal niveau efficiënt worden neergezet. Er is vanuit Twentse Koers een regionale projectleider, die hierover de regie voert, aanjaagt en gemeenten begeleidt in de uitvoering. Zo wordt met regionale regievoering, impact gemaakt op lokaal niveau. Daarnaast is nauw contact met de preferente zorgverzekeraar, die vanaf het begin is meegenomen in de informatie rondom deze werkwijze.



In deze handreiking wordt uitgebreid ingegaan op het proces dat wordt doorlopen om van de reguliere werkwijze, waarbij de indicatiestelling nagenoeg volledig door de Wmo-consulent wordt gedaan, naar de nieuwe werkwijze, waar een verschuiving plaatsvindt naar de zorgprofessional. We leggen uit hoe de projectorganisatie kan worden opgezet. Daarnaast wordt beschreven wat het verschil is tussen de reguliere werkwijze en de nieuwe werkwijze. Vervolgens wordt ingegaan op de resultaten, de voordelen, maar ook de risico's van deze nieuwe manier van indiceren. Ook wordt besproken welke middelen nodig zijn om het project en de nieuwe werkwijze goed te faciliteren.

Tenslotte wordt aandacht besteed aan evaluatie, borging en verdere uitrol van deze werkwijze.

Investeren in commitment, vertrouwen en samenwerking is van groot belang bij het goed slagen van deze werkwijze. Het is dan ook goed om voorafgaand aan de start eerst duidelijk de kaders op bestuurlijk niveau te bespreken en hierover gezamenlijke besluitvorming te organiseren. Met bestuurlijk draagvlak, investering in onderlinge samenwerking en bouwen aan onderling vertrouwen, wordt een goede basis gelegd voor het Samen indiceren.



De werkwijze Samen indiceren

Samen indiceren is een krachtige manier om de samenwerking tussen verschillende domeinen te versterken, waardoor de inwoner sneller wordt geholpen en dubbel werk wordt voorkomen.

Er worden lokale afspraken gemaakt over de verschuiving van werkzaamheden m.b.t. het indiceren in de Wmo. Het stellen van de indicatie begint al bij de zorgprofessional die bekend is bij de cliënt, en wordt in een vloeiende lijn voortgezet en afgerond door de Wmo-consulent.

In het kort betekent dit dat de zorgprofessional (in nauwe samenwerking met de Wmo-consulent) het Wmo ondersteuningsplan maakt op basis van de kennis over de cliënt en de eigen expertise. De Wmo-consulent beoordeelt of dit ondersteuningsplan voldoet aan een methodische onderbouwing en uitgangspunten van de Wmo. Het is dan voor de Wmo-consulent niet meer nodig om zelf informatie in te winnen bij de inwoner (door middel van een huisbezoek of telefonisch contact). Wel kan er nog contact worden gelegd met de zorgprofessional, als dat nodig is. De Wmo-consulent neemt het besluit over de Wmo aanvraag en zorgt ervoor dat de melding wordt afgerond om tot een beschikking te komen, of om de aanvraag af te wijzen. Continu blijven de Wmo-consulent en de zorgprofessional hierover met elkaar in contact. De verantwoordelijkheid voor de beschikking ligt en blijft bij de Wmo-consulent.

De nieuwe werkwijze heeft voordelen voor inwoners die wijkverpleging ontvangen en bij wie de zorgprofessional al goed zicht heeft op de situatie. De zorgprofessional kent de cliënt, weet goed welke andere mogelijkheden al zijn verkend en kan goed inschatten wat er nodig is.

Door middel van deze werkwijze krijgt de oudere inwoner sneller een passende Wmo-indicatie. Er is geen sprake meer van een (lange) wachtperiode, waarin ter overbrugging vaker een beroep moet worden gedaan op extra, incidentele ondersteuning vanuit de eerstelijns zorg.

Daarnaast worden de inwoner en eventuele mantelzorger minder belast doordat de eigen vertrouwde zorgverlener de indicatieaanvraag doet op basis van de expertise over de cliënt en het bestaande dossier, zonder tussenkomst van een (onbekende) Wmo-consulent. De inwoner en de mantelzorger hoeven maar één keer hun verhaal te doen.

Voor zowel de zorgprofessional als de Wmo-consulent levert deze werkwijze een lagere werkbelasting op. De Wmo-consulent gebruikt de door de zorgprofessional aangeleverde informatie als basis voor de beoordeling van de aanvraag. De zorgprofessional vult het ondersteuningsplan in op basis van al bekende informatie. Doordat de ondersteuning snel wordt ingezet is er minder regelwerk om de cliënt en mantelzorger te ondersteunen in de tussenliggende periode.

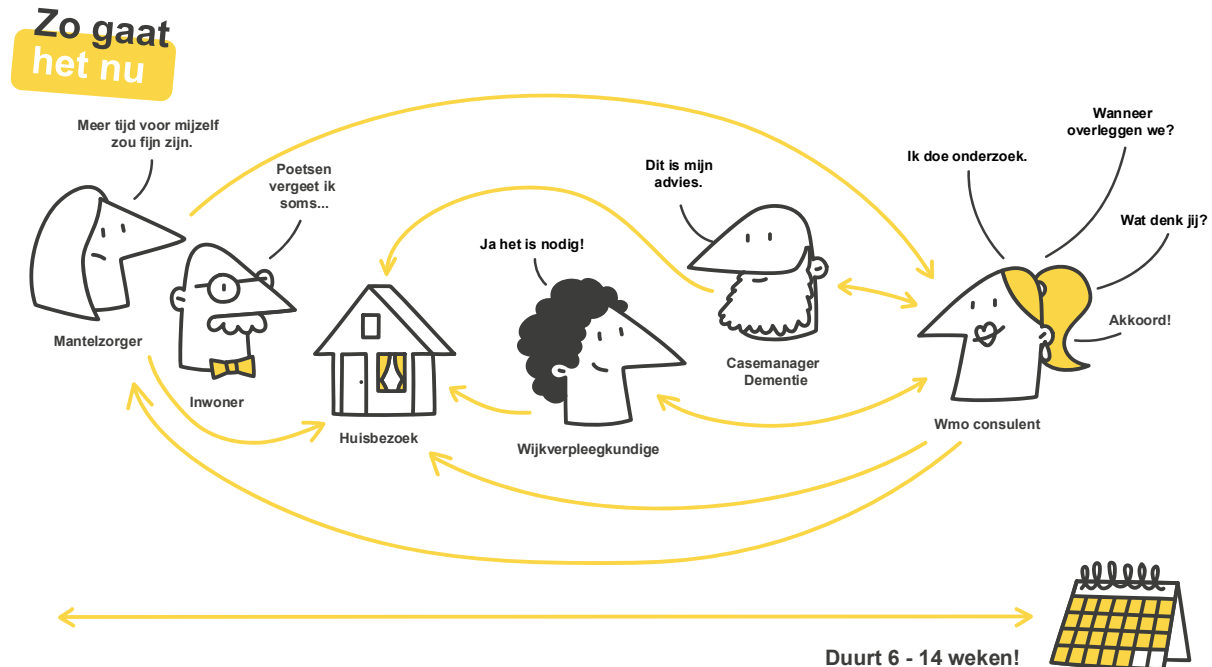
De versteviging van de samenwerking is ook terug te zien in andere gevallen, waar zorgprofessional en Wmo-consulent elkaar beter weten te vinden.

In sommige gevallen is er al een goede samenwerking tussen Wmo-consulenten en zorgprofessionals. Door met elkaar de werkwijze voor Samen indiceren te organiseren wordt dit geformaliseerd.



Hieronder wordt eerst het proces van de reguliere werkwijze rondom de aanvraag van Wmo-voorzieningen geschetst. Daarna is te zien hoe het proces van samen indiceren verloopt (zie hiervoor ook de [Kennisbank](#) van Twentse Koers)

Reguliere werkwijze



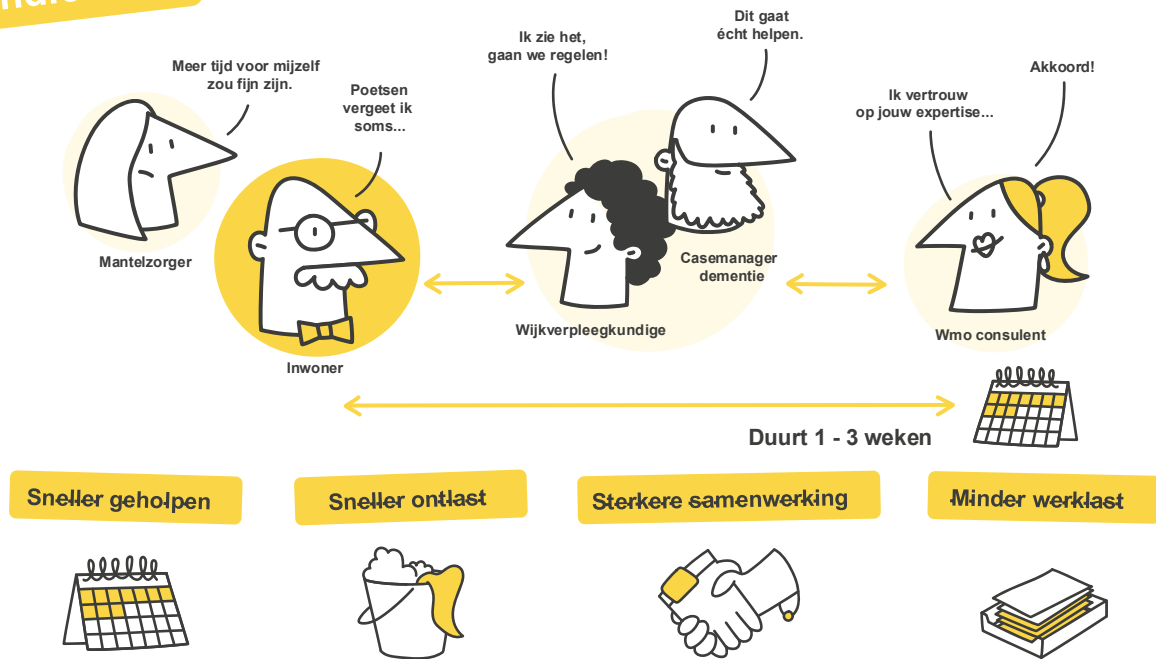
1. In een situatie waar behoefte is aan ondersteuning vanuit de Wmo wordt een melding gedaan bij de Frontoffice van de Wmo. Dit doet de inwoner (zelfstandig) óf een zorgprofessional, namens de inwoner.
2. De Frontoffice zet de vraag uit bij de Wmo-consulent.
3. De Wmo-consulent brengt de situatie in kaart middels een huisbezoek of telefonische consultatie en verwerkt deze beeldvorming (onderzoek) in het ondersteuningsplan. Soms is het nodig om meerdere gesprekken te voeren. Om goed zicht te krijgen op de situatie kunnen betrokken zorgprofessionals worden geraadpleegd.
4. De Wmo-consulent maakt de afweging of inzet vanuit de Wmo (in de vorm van een voorziening of ondersteuning) passend is.
5. Als de Wmo-consulent akkoord is met de aanvraag, geeft deze persoon de beschikking af.
6. De Backoffice verzorgt de administratieve verwerking, waarna een afwijzing of een beschikking aan de inwoner wordt afgegeven en de benodigde ondersteuning wordt ingezet.



Werkwijze Samen Indiceren

Samen indiceren

Zo gaan we dat doen



De werkwijze van samen indiceren wordt vormgegeven door het volgen van de volgende stappen:

1. De zorgprofessional stelt het Wmo-ondersteuningsplan op.
2. De zorgprofessional levert het gevulde ondersteuningsplan aan bij de Wmo-consulent.
3. De Wmo-consulent beoordeelt het ondersteuningsplan.
4. De backoffice verzorgt de administratieve verwerking, waarna een beschikking aan de cliënt wordt afgegeven.

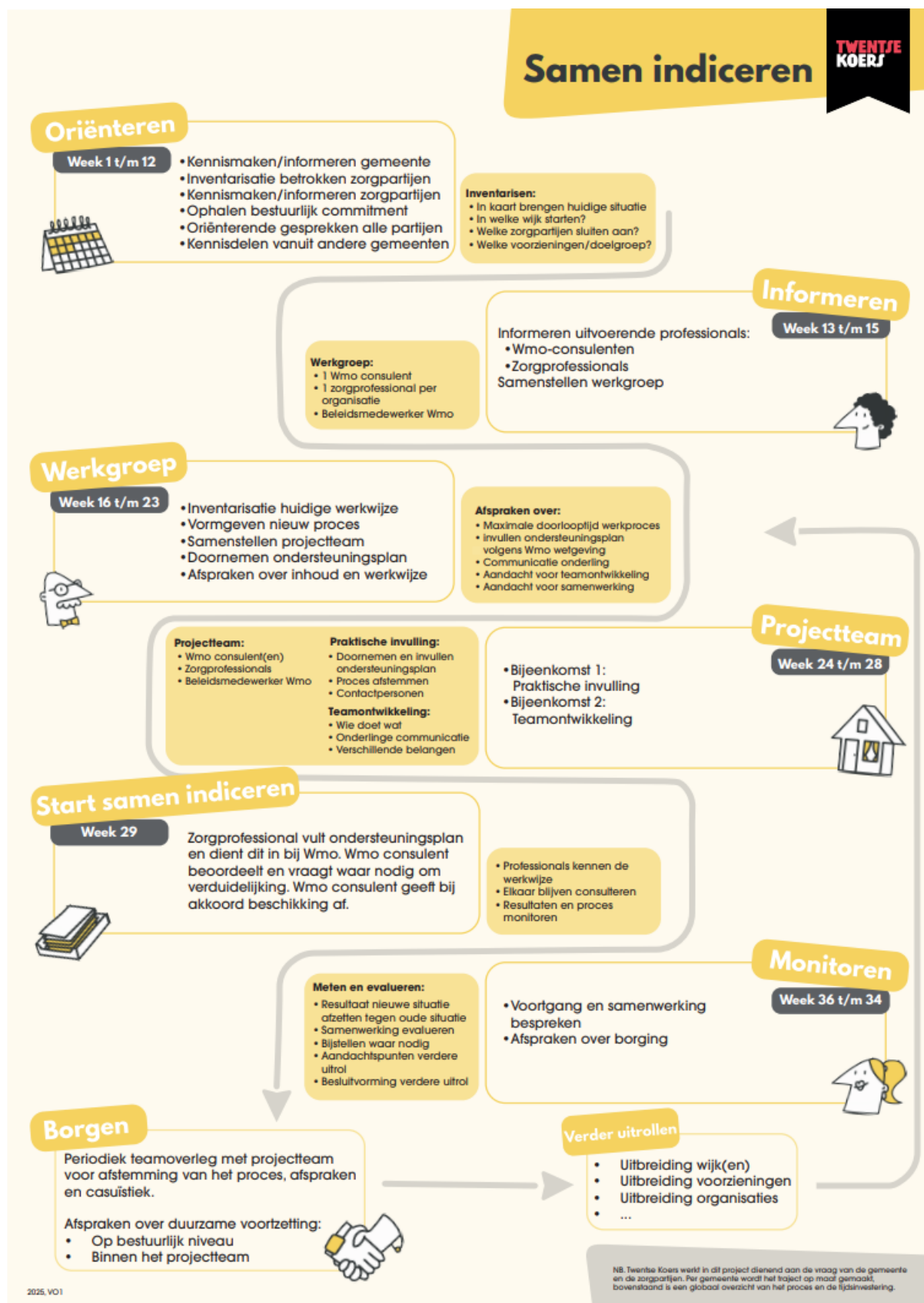
Belangrijke condities die gelden voor het samen indiceren zijn de volgende:

- Er is een zorgprofessional (wijkverpleegkundige, casemanager etc.) betrokken;
- De cliënt kan niet zelfstandig regie voeren over de Wmo-melding, of wordt ontlast van de taak in een al complexe situatie en laat dit (met toestemming) over aan de zorgprofessional;
- De zorgprofessional is al langer betrokken en heeft goed zicht op de situatie;
- De zorgprofessional heeft voorafgaand aan het aanvragen van een Wmo indicatie de mogelijkheden in het kader van zelf- en samenredzaamheid en het voorliggende veld uitgebreid verkend.



Procesbeschrijving

Voor het inrichten en vormgeven van het project Samen Indiceren binnen een gemeente wordt een aantal processtappen doorlopen, te zien in onderstaande figuur, ook te raadplegen via de [Kennisbank](#) van Twentse Koers.



Oriënteren

Wanneer de gemeente, al dan niet al in samenspraak met de zorgorganisaties, aangeeft graag de werkwijze Samen Indiceren te willen verkennen, wordt contact opgenomen door de regionale programma organisatie (Twentse Koers). Allereerst wordt de betreffende gemeente geïnformeerd over het project en de werkwijze. Vervolgens worden ook de in de gemeente betrokken zorgpartijen benaderd en geïnformeerd. Met gemeente en zorgpartijen samen wordt op bestuurlijk niveau commitment opgehaald en besproken hoe het project binnen deze gemeente zal worden opgepakt. Voor welke doelgroep of wijk wordt gekozen, welke voorzieningen zullen worden geïndiceerd? Wanneer bij alle partijen commitment is over dit project wordt de volgende stap ingezet.

Informereren

Wmo-consulenten en zorgprofessionals worden geïnformeerd over Samen Indiceren, de bestuurlijke besluitvorming en het verloop van het proces.

Aanvankelijk zullen niet alle professionals binnen de organisaties te hoeven werken met deze nieuwe werkwijze. Toch geniet het de voorkeur om wel alle professionals van de betrokken gemeente en de zorgorganisaties al in het begin te informeren. Op deze manier is iedereen op de hoogte van de verandering en zijn mogelijke zorgen met iedereen besproken, wat bij een eventuele verdere uitrol positieve invloed kan hebben.

Tijdens de informatiebijeenkomst worden alle betrokken uitvoerende professionals met een vragenlijst (zie bijlage 1) bevraagd om de bestaande werkwijze in kaart te brengen. Deze informatie wordt gebruikt voor het (visueel) in kaart brengen van de verschillen tussen beide werkwijzen en het monitoren van de resultaten.

Vanuit de informatiebijeenkomst wordt er een werkgroep geformeerd, met een beleidsmedewerker Wmo, een Wmo-consulent en 2 á 3 zorgprofessionals.

Werkgroep

De werkgroep van het project Samen Indiceren houdt zich bezig met het inhoudelijk vormgeven van het proces binnen deze gemeente.

Hoewel de initiële werkwijze in iedere gemeente op een uniforme manier wordt uitgevoerd, is het soms nodig om wat aanpassingen of aanvullingen te doen op basis van lokale voorkeuren en mogelijkheden. Bij voorkeur worden er zo weinig mogelijk aanpassingen gedaan. Veel zorgorganisaties die over gemeentegrenzen heen werken geven de behoefte aan om de werkwijze voor alle medewerkers gelijk te hebben. Dit is overzichtelijk en is intern eenvoudiger te organiseren.

Er worden afspraken gemaakt over de maximale doorlooptijd van de nieuwe werkwijze, het gereed maken van het ondersteuningsplan, afspraken over hoe binnen de gemeente de communicatie verloopt en dergelijke. Vervolgens wordt een projectteam samengesteld, bestaande uit de in het project direct betrokken Wmo-consulenten en de zorgprofessionals.

Projectteam

Het projectteam bestaat uit de groep professionals die het samen indiceren in de betreffende gemeente of wijk gaan uitvoeren. Deze groep bestaat deels uit dezelfde personen als de werkgroep, aangevuld met nog een Wmo-consulent en meerdere zorgprofessionals van de verschillende organisaties. Zij zullen een zogeheten gelegenheidsteam vormen voor de uitvoering van deze werkwijze.



In het begin is het belangrijk veel aandacht te besteden aan kennismaken en samenwerking. In de verschillende domeinen wordt in verschillende 'talen' gesproken. Er liggen andere wetten en regelgeving aan ten grondslag. Door elkaar en elkaars domein beter te leren kennen, wordt de samenwerking vergemakkelijkt. Voor het projectteam Samen indiceren zijn korte lijnen belangrijk, men moet elkaar gemakkelijk weten te vinden en vertrouwen hebben dat alle teamleden hetzelfde belang voor ogen hebben. Ook is het goed om met elkaar te spreken over verwachtingen over en weer en verschillende (organisatie) belangen.

Daarnaast is het samen afstemmen over de inhoud belangrijk. Allereerst is het goed om vooraf met elkaar stil te staan bij het bestaande werkproces en ook gezamenlijk het nieuwe werkproces vorm te geven. Er worden onderlinge afspraken gemaakt en zorgprofessionals worden uitgebreid geïnformeerd over wet- en regelgeving rondom Wmo-indicaties.

Binnen de gemeenten wordt gewerkt met ondersteuningsplannen, waarin de huidige situatie van de inwoner en de daaruit voortvloeiende vraag worden beschreven. Op basis van de informatie uit dit document maakt de Wmo-consulent de beslissing of een indicatie al dan niet wordt toegekend. Met de nieuwe werkwijze vult de zorgprofessional dit document in, op basis van de kennis over de cliënt en de eigen expertise. Daarom is het belangrijk dat dit document uitgebreid aan bod komt. Dit kan worden gedaan door met elkaar te bespreken wat de kaders binnen de Wmo zijn (met daarbij meegenomen de 5 stappen vanuit de Centrale Raad van Beroep) en ook samen stil te staan bij wat de zorgprofessionals vanuit hun eigen expertise al weten. Daarnaast wordt de zorgprofessional toegerust met kennis over het Wmo perspectief. Er zijn verschillende factsheets ontwikkeld om hierin te ondersteunen. Deze zijn te raadplegen op de [Kennisbank](#) van Twentse Koers.

Om de samenwerking tussen Wmo-consulenten en zorgprofessionals goed te laten verlopen is het belangrijk hier in de beginfase in te investeren. Dit zal ook het vertrouwen in elkaar en elkaars expertise doen groeien.

Het projectteam kan worden uitgebreid wanneer het project verder wordt uitgerold met andere zorgorganisaties, zorgprofessionals of als de cliëntengroep en/of soort voorzieningen wordt uitgebreid.

Start samen indiceren

Als in het projectteam alle afspraken zijn gemaakt, kennis is gedeeld en de nieuwe werkwijze is afgestemd, kan er worden gestart met het samen indiceren. De zorgprofessional is al goed op de hoogte van de situatie en kan voor het opstellen van het ondersteuningsplan putten uit informatie uit het bestaande dossier van de cliënt.

Soms is extra afstemming nodig met de cliënt. Dit vindt voornamelijk plaats tijdens reguliere zorgmomenten of er wordt samen met naasten een gesprek over gepland, waar ook andere zaken aan de orde kunnen komen.

Indien nodig kan extra advies worden ingewonnen, bijvoorbeeld van een betrokken arts of behandelaar.

De zorgprofessional vult een ondersteuningsplan in en dient dit in bij de Wmo. De Wmo-consulent beoordeelt de aanvraag gemiddeld binnen de maximaal afgesproken doorlooptijd. In de praktijk blijkt dat 5 werkdagen daarvoor meestal een realistisch streven is. Bij vragen neemt de Wmo-consulent contact op met de zorgprofessional voor meer verduidelijking. Als het ondersteuningsplan correct en volgens de geldende afspraken is ingevuld en aangeleverd, gaat de consulent uit van de expertise van de zorgprofessional en wordt de aanvraag niet in twijfel getrokken. De aangevraagde voorziening of ondersteuning wordt zonder verdere vragen in gang gezet.



Indien de aanvraag, ook na afstemming met de zorgprofessional, niet voldoende onderbouwt waarom er een beschikking nodig is, zal de Wmo-consulent deze niet afgeven of in afstemming met de betreffende zorgprofessional nader onderzoek plegen.

Evalueren en Monitoren

Gedurende de eerste periode van het samen indiceren komt het projectteam nog een aantal keren samen om voortgang en samenwerking te evalueren en monitoren. Waar nodig kunnen verwachtingen en afspraken worden bijgesteld en wordt casuïstiek besproken. Daarnaast wordt gemonitord wat de resultaten zijn van de nieuwe werkwijze, door professionals te bevragen op onder andere de doorlooptijd en tevredenheid over de werkwijze, zoals ook in de vragenlijst in de informatiebijeenkomst is geïnterviewd.

Daarnaast kan binnen de gemeente op basis van data worden geëvalueerd in welke mate de werkwijze bijdraagt aan het sneller en efficiënter afhandelen van de Wmo aanvraag. Omdat de inwoners geen referentie hebben aan de reguliere werkwijze, is het moeilijk om op basis van klantonderzoek te evalueren wat de effecten zijn van de werkwijze bij de inwoner.

Naar aanleiding van de evaluatie kan worden bepaald of er ruimte is om de werkwijze verder uit te rollen met andere Wmo onderdelen, uitbreiding van professionals of binnen een ander deel van de gemeente.

Borgen

Om een duurzame voortzetting te blijven garanderen, is het nodig om regelmatig afstemming te houden op bestuurlijk niveau, maar ook binnen het projectteam. Wanneer er duidelijke afspraken zijn gemaakt m.b.t. de gewenste werkwijze, deze is uitgeprobeerd en eventueel is bijgesteld, zal moeten worden afgestemd over hoe het samen indiceren wordt omgezet van een project naar een vaste werkwijze. Nieuwe medewerkers moeten daarbij ook gedegen worden ingewerkt.

Verder uitrollen

Wanneer het proces binnen de gemeente goed verloopt en geborgd is, kan het samen indiceren verder worden uitgerold in de gemeente. Uitrol kan betekenen dat er meerdere voorzieningen of hulpmiddelen worden geïndiceerd, of dat binnen de gemeente nieuwe wijken gaan deelnemen. Ook kan ervoor worden gekozen om andere (zorg)professionals van eventueel andere organisaties toe te voegen aan het projectteam. De werkgroep komt dan opnieuw bijeen, om nieuwe afspraken te maken voor verdere uitrol.



De voordelen

De inwoner

Doordat de zorgprofessional de aanvraag voor de indicatie doet, gebaseerd op de kennis die er al is over de cliënt, is een huisbezoek van de Wmo-consulent niet nodig. Voor de inwoner is het fijn dat er geen 'vreemde' in huis komt, die de situatie komt beoordelen, maar dat dit wordt gedaan door de vertrouwde zorgverlener. Daarnaast is het proces van indiceren sterk verkort, waardoor de inwoner sneller de juiste hulp krijgt. Voor de mantelzorger betekent dat in veel gevallen dat diegene sneller ontlast wordt van een deel van de zorg voor de naaste.

NB. Omdat het in veel gevallen om een eerste indicatie gaat, zullen inwoners zelf geen verschil opmerken tussen de 'oude' en 'nieuwe' wijze van indiceren. Zij zullen het hooguit prettig vinden dat ze zo vlot geholpen worden.

Wmo-consulent en zorgprofessional

Voor de Wmo-consulent geldt dat het doen van onderzoek ten behoeve van de beschikking minder tijd kost. Er hoeft geen huisbezoek worden gepland, er is minder afstemming nodig met zorgprofessionals om informatie te toetsen. De Wmo-consulent vertrouwt op de expertise van de zorgprofessional en kan de aanvraag sneller verwerken. Hierdoor heeft diegene meer ruimte om andere inwoners te helpen.

Door het volgen van deze werkwijze krijgen zorgprofessionals het vertrouwen dat zij hiervoor voldoende expertise hebben. Doordat de inwoner snel wordt geholpen, hoeft er minder incidentele zorg te worden ingezet. Daardoor hebben zorgverleners meer ruimte voor andere cliënten.

De Wmo-consulenten en zorgprofessionals hebben regelmatig kort contact over de inwoners. Dit helpt ook de samenwerking op andere onderwerpen te versterken. Men weet elkaar sneller te vinden, wat ook ik bredere zin ten goede komt aan de juiste hulp en ondersteuning van de inwoner.

Financiën

Hoewel er aanvankelijk door zowel zorgorganisatie als gemeente wordt geïnvesteerd in de voorbereidende bijeenkomsten voor het project en het goed leren kennen van de werkwijze, is er op langere termijn geen sprake van extra inzet van financiële middelen. Integendeel, de werkwijze is efficiënter is dan voorheen. Wanneer professionals ervaren zijn met de werkwijze en deze goed is geïntegreerd in het dagelijks werken, is er minder tijdsinzet nodig. Bij de gemeente is de Wmo-consulent beduidend minder lang bezig met het verwerken van een indicatie. Bij de zorgorganisatie is de zorgprofessional net zoveel tijd kwijt rondom de Wmo indicatie als voorheen en er hoeft geen extra incidentele zorg te worden ingezet. Voor beide partijen levert de inzet van deze werkwijze dus wat op.

Doordat de Wmo-indicaties sneller worden verwerkt en inwoners sneller passende hulp krijgen, wordt er minder beroep gedaan op ondersteuning vanuit de Zorgverzekeringswet (Zvw) ter overbrugging van de periode dat de inwoner in de oude werkwijze wacht op de beschikking. Casemanagers Dementie hoeven bijvoorbeeld geen extra interventies te plegen en er wordt minder incidenteel beroep gedaan op wijkverpleging. De mantelzorger wordt sneller ontlast, waardoor mogelijk minder snel een beroep wordt gedaan op ondersteuning van een praktijkondersteuner van de huisarts (POH) of andere hulp uit de eerste lijn.

Omdat de zorgverzekeraar een belangrijke rol heeft als het gaat om financieren van de zorg die vanuit de Zvw wordt ingezet, is het belangrijk om hen goed te blijven betrekken bij de



ontwikkelingen rondom deze werkwijze. Door transparant met elkaar het gesprek aan te gaan over de kosten en baten van deze werkwijze, blijft ook de zorgverzekeraar goed op de hoogte van de ontwikkelingen binnen de verschillende zorgorganisaties en gemeenten.

De risico's

Het samen indiceren is een nieuwe werkwijze, die bij medewerkers initieel soms tot zorgen kan leiden. Zorgen kunnen gaan over de inhoud van het eigen werk, twijfels over de expertise van de ander en het gevoel minder werk te krijgen. Het is belangrijk om in het gehele proces voldoende aandacht te hebben voor deze zorgen en de medewerkers te informeren over besluitvorming en proces en transparant te zijn in het maken van onderlinge afspraken.

Het is belangrijk dat nieuwe medewerkers goed worden ingewerkt en worden meegenomen in deze werkwijze. Vooral in het begin moet deze, nieuwe en alternatieve werkwijze, daarom bewust worden opgenomen in het inwerkproces. Wanneer de werkwijze langere tijd wordt gehanteerd is het een onderdeel geworden van het dagelijks werk, wat maakt dat deze meer natuurlijk zal worden meegenomen in het inwerken van nieuwe medewerkers.

Het is aannemelijk en logisch, dat in het begin geïnvesteerd moet worden in het eigen maken van de werkwijze. Het is belangrijk dat er direct vanaf het begin aandacht is voor het leerproces en dat dit tijd kan kosten. Wanneer hier niet voldoende oog voor is, bestaat de kans dat irritaties ontstaan. Ook hier is het daarom belangrijk om met elkaar afspraken te maken, elkaar te bevragen en te informeren. Hierdoor wordt van elkaar geleerd en zal de werkwijze worden versterkt.

Bij wijzigingen van overheidswege met betrekking tot de Wmo is het belangrijk in ogenschouw te houden dat ook de zorgprofessionals op de hoogte worden gesteld en waar nodig worden bijgeschoold, wanneer dit ook invloed heeft op het samen indiceren.

Bij wijzigingen in contactgegevens, procesbeschrijving en dergelijke is het belangrijk dat alle leden van het projectteam hiervan op de hoogte worden gebracht. Door een gezamenlijk kanaal in een digitale omgeving (Cloud) te gebruiken, kunnen alle recente documenten worden opgeslagen. Belangrijk is dat de verantwoordelijkheid hiervoor goed belegd wordt.



Middelen

Beveiligde email

Voor het versturen van het ondersteuningsplan moet de zorgprofessional ten minste gebruik maken van een beveiligde emailprovider. Voor gemeenten waar het ondersteuningsplan geautomatiseerd wordt verwerkt in een applicatie, is het een mogelijkheid om de zorgprofessionals (deels) beveiligde toegang hiervoor te verlenen.

Ondersteuningsplan

Binnen de werkwijze van Samen Indiceren wordt het ondersteuningsplan gebruikt wat binnen de gemeente gangbaar is en die past binnen de kaders van de Wmo. Iedere gemeente heeft hierin een eigen werkwijze.

Procesbeschrijving

Om ervoor te zorgen dat alle professionals dezelfde werkwijze hanteren is een heldere procesbeschrijving nodig. Hierin worden de gemaakte werkafspraken concreet beschreven. Dit document is voor alle betrokkenen eenvoudig te raadplegen in de gekozen digitale manier van samenwerken.

Documentatie

Daarbij is het belangrijk dat eenieder ook na wijzigingen in het proces beschikt over de meest recente versie. Om dit te kunnen waarborgen zou gebruik gemaakt kunnen worden van een digitale applicatie waarin professionals kunnen samenwerken in de cloud. Hier kunnen de meest recente versies van documenten worden opgeslagen en opgehaald.

Factsheets

Om de zorgprofessionals te helpen begrijpen hoe de processen binnen de Wmo verlopen en ze handvatten te bieden bij het maken van een indicatieaanvraag, kan gebruik worden gemaakt van factsheets met onderwerpen als: de 5 stappen van de Centrale Raad van Beroep, een Wmo-aanvraag, Huishoudelijke ondersteuning enz.

Voorbeelden van dergelijke factsheets zijn te raadplegen in de [bijlagen](#) van dit document.

Toestemmingsformulier/aanvraagformulier

Om de indicatieaanvraag juridisch te laten gelden, is de toestemming van de inwoner nodig. Hiervoor dient een toestemmingsformulier /aanvraagformulier te worden ingevuld. De werkwijze hieromtrent is per gemeente verschillend. Het is daarom aan te raden om hierover afstemming te zoeken met de afdeling juridische zaken van de betrokken gemeente.

Meer informatie over het delen van gegevens is onder andere te vinden op de website van de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).



Evaluatie, borging en uitrol

Evaluatie

Om te kunnen bepalen of de werkwijze naar tevredenheid gaat, maar ook om met elkaar kritisch te kijken of deze het gewenste effect heeft, is het belangrijk met enige regelmaat te evalueren. Zeker als de behoefte is uitgesproken om na een klein begin de werkwijze verder uit te rollen, is het belangrijk om eerst met elkaar in gesprek te gaan over de ervaringen tot dan toe. Op basis daarvan kan dan worden bepaald óf en in welke vorm een uitrol kan worden uitgevoerd. Daarvoor is het belangrijk om al aan het begin van de pilot/ het project, met elkaar te bepalen wat de voorwaarden zijn om de werkwijze geslaagd te noemen.

Binnen het projectteam wordt gezamenlijk afgesteld op welke wijze gaat worden geëvalueerd. Evaluatie kan worden vormgegeven door middel van het behandelen van casuïstiek, maar ook door middel van het delen van ervaringen en vooruitkijken naar eventuele verdere uitrol. Het is wenselijk om in ieder geval halfjaarlijks met het team bij elkaar te komen. Aanvankelijk kan dit als een evaluatiemoment worden gezien. Wanneer de werkwijze meer onderdeel is van het dagelijks werk kunnen deze momenten worden gebruikt om kennis en ervaringen met elkaar te blijven delen, eventueel afspraken te hernieuwen en de verbinding te houden met elkaar.

Daarnaast is het belangrijk te evalueren op basis van verzamelde data binnen de betrokken organisaties en deze af te zetten tegen bestaande data uit de reguliere manier van werken. Om te weten of de werkwijze naar wens verloopt, zal een overzicht moeten worden gemaakt met de aantallen indicaties, de doorlooptijd, de ervaring van de leden van het projectteam en op bestuurlijk niveau en (waar mogelijk) de ervaring van de inwoner zelf.

Borging

Indien de werkwijze voldoende is geëvalueerd, de werkafspraken voldoende zijn vastgesteld en het proces naar wens verloopt, kan er worden gesproken van een wijziging van pilot naar vaste nieuwe werkwijze. Het is belangrijk om met alle partijen duidelijk vast te stellen dat deze werkwijze vanaf dat moment onderdeel is van het dagelijks werk en dat er niet meer wordt gesproken van een pilot of een project.

De leden van het projectteam zijn zelf verantwoordelijk voor het goed inwerken van (nieuwe) collega's in de werkwijze van het Samen Indiceren. Er kan altijd over de meest recente afspraken worden beschikt middels de online omgeving.

Door middel van goede evaluatie en het bijstellen van werk- en procesafspraken wordt met elkaar de afgesproken werkwijze geborgd en wordt door alle leden van het projectteam dezelfde werkwijze gehanteerd.

Uitrol

Indien de werkwijze voor alle partijen naar goede tevredenheid verloopt, kan worden verkend welke mogelijkheden er zijn voor uitrol. Er kan gedacht worden aan een verdere uitrol in de gemeente, indien er bijvoorbeeld met 1 wijk is gestart. Ook is uitrollen mogelijk door het projectteam te vergroten met meer zorgprofessionals (van andere organisaties of andere functies) en Wmo-consulenten van de gemeente. Uitrollen kan ook betekenen dat er een uitbreiding komt in het pakket aan Wmo voorzieningen die worden geïndiceerd.

Bij iedere uitrol is het belangrijk dat er opnieuw duidelijke werkafspraken worden gemaakt en dat de leden van het projectteam worden meegenomen in de wijzigingen.



Bijlagen

Bijlage 1: Factsheet Een Wmo melding



Samen indiceren Een Wmo-melding



Versie 2.0



Een Wmo Melding

- Cliënt kan zich laten bijstaan door een onafhankelijk cliëntondersteuner van Zorgbelang Overijssel.
- Denk aan de maandelijkse eigen bijdrage.
- Deze bijdrage geldt niet voor samenwonenden waarvan 1 of allebei onder de AOW-gerechtigde leeftijd is/zijn.
- Doe alleen de melding, als je er zelf achter staat. Het staat de cliënt vrij om op eigen initiatief een melding te doen.
- Indien een cliënt zelf in staat is om de melding te doen, doet hij/ zij deze zelf.

Stappen

- Hulpvraag
- Probleem
- Aard en omvang v.d. hulp
- Eigen mogelijkheden
- Algemene voorzieningen

Afwegingen

- Noodzakelijkheid
- Goedkoop versus doeltreffend
- Doel en middel zijn passend

(Mogelijk) geen maatwerkvoorziening bij

- Als de zaken gewoon gekocht kunnen worden;
- Als algemene voorzieningen een oplossing bieden;
- Als iemand achteraf een vergoeding wilt krijgen (product is al besteld);
- Indien een product vervangen moet worden, eerder dan de afschrijftermijn;
- Eigen schuld (bijv. verhuisd naar niet passende woning);
- Letselschade valt mogelijk onder de verzekering i.p.v. WMO.

Te complex?

Betrek de consulent

Versie 2.0



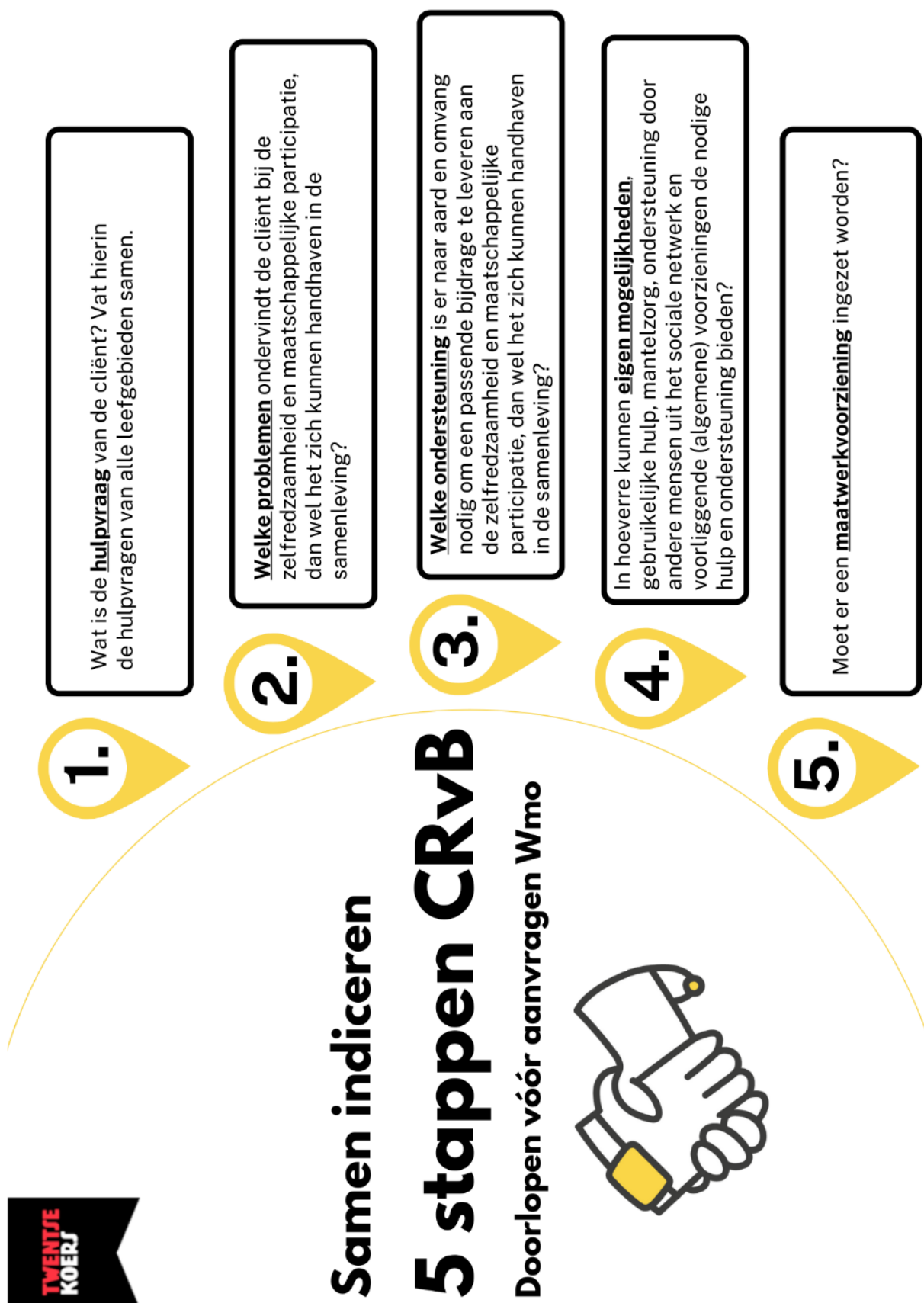
Stappen Wmo-melding algemeen

- Bij ingewikkelde situaties, die je niet overziet, betrek je de consulent in een vroeg stadium;
- De cliënt mag zich altijd laten bijstaan door iemand uit het sociaal netwerk of een cliëntondersteuner. Cliëntondersteuning kan ingeschakeld worden;
- Indien je op basis van deze informatie denkt dat een maatwerkvoorziening geen passende oplossing is, doe je geen melding bij de Wmo. De inwoner heeft te allen tijde het recht een melding en aanvraag op eigen initiatief in te dienen. Hierover dien je de inwoner ook altijd te informeren. Laat contactinformatie achter van het Wijkteam, zodat de inwoner weet hoe hij/zij de melding zelf kan doen (je kunt eventueel wel ondersteuning bieden);
- Voor de Wmo geldt een eigen bijdrage voor alle voorzieningen behalve de rolstoel. Er geldt een maandelijks abonnementsstarief. Dit is een vast bedrag dat iedereen met één of meer Wmo voorzieningen betaalt behalve samenwonenden (waarvan 1 of beide) onder de AOW-gerechtigde leeftijd;
- Na toewijzing heeft een inwoner keuzevrijheid t.a.v. van welke aanbieder of leverancier hij/zij de ondersteuning of hulpmiddel wil ontvangen.



Versie 2.0







Samen indiceren

Dagbesteding



Versie 2.0



Dagbesteding

- Volgens het Twents Ondersteuningsmodel (TOM)
- Ga, zonder dwingend te zijn, ook met cliënt in gesprek over de eigen financiële mogelijkheden.
- Stimuleer zelfredzaamheid.

Dagbesteding Basis

De cliënt

- heeft in enige mate activering en/of stimulans nodig;
- kan de behoefte/ondersteuningsvraag voldoende begrijpelijk maken;
- kan beperkt of geen inzicht in de eigen beperkingen hebben, maar dit zorgt niet voor belemmeringen;
- vertoont redelijk constant gedrag. Er kan sprake zijn van matige gedragsproblematiek.

Dagbesteding Plus

De cliënt

- heeft in grote mate activering en/of stimulans nodig;
- kan de behoefte/ondersteuningsvraag onvoldoende begrijpelijk maken;
- heeft beperkt of geen inzicht in de eigen beperkingen, wat zorgt voor belemmeringen en intensievere ondersteuning;
- vertoont zeer regelmatig onvoorspelbaar gedrag; er is vaak sprake van ernstige gedragsproblematiek;

Indicatietermijn en tijd

- Stel SMART doelen op
- Geef aan hoeveel ondersteuning nodig is
- Aantal dagdelen per week
- Geef aan hoe lang inzet nodig is
- Geef aan wanneer evaluatie nodig is



Versie 2.0





Samen indiceren **Vervoer** naar de dagbesteding



Versie 2.0



Als een client niet in staat is om zelfstandig van en/of naar de dagbestedingslocatie te komen, kan het nodig zijn om beroep te doen op een externe vervoerder via de Wmo. Hiervoor kan, naast een melding voor dagbesteding, separaat een melding worden gedaan bij de Wmo. De Wmo-consulent beoordeelt de melding en besluit of er daadwerkelijk vervoer wordt ingezet. Niet iedereen heeft recht op deze vervoersmogelijkheid. Daarvoor moet er worden voldaan aan een aantal eisen. In de melding moeten de hier onder genoemde zaken naar voren komen.

- Cliënt kan zelf geen vervoer regelen
- Hoe heeft cliënt zich tot zover gered
- Wat is/was het normale vervoerspatroon
- Kan mantelzorger helpen
- Is een algemene/voorliggende voorziening beschikbaar
- Kan losse maatwerkvoorziening vervoer ingezet worden
- Indicatie RegioTaxi (Brookhuis) voorliggend op individuele vormen van vervoer indien maatschappelijk noodzakelijk is
- Evalueer opnieuw wanneer iemand 6 maanden niet gereisd heeft

Let op!

Vergeet niet om te melden of de client gebruik maakt van een rolstoel of rollator.



Versie 2.0





Samen indiceren

Huishoudelijke ondersteuning



Versie 2.0



Huishoudelijke ondersteuning

Zijn andere oplossingen denkbaar? Dan gaan deze voor:

- Mantelzorger
- Particuliere hulp
- Huisgenoten ouder dan 18 jaar voeren 'gebruikelijke hulp' uit.
- Voorliggende voorzieningen
- Dienstencheque HO



Gezinsleden kunnen niet altijd bijspringen als

- Overbelasting
- Beperking in kennis/vaardigheden
- Cliënt heeft zeer korte levensverwachting.
- Huisgenoot is regelmatig niet aanwezig
- Stapeling van zorgtaken



Denk ook aan de termijn

- Is de komende jaren sprake van een ongewijzigde situatie.
- Valt er nog verbetering te verwachten
- Verandert er nog iets in het sociale netwerk van de cliënt.

Modules

- De basis: een schoon en leefbaar huis
- Extra hygiëne: door medische of fysieke beperkingen
- Wasverzorging
- Maaltijdverzorging
- Regie: hulp bij organisatie van huishouden



Versie 2.0





Samen indiceren

Individuele begeleiding



Versie 2.0



Individuele begeleiding

- Volgens het Twents Ondersteuningsmodel (TOM);
- Ga, zonder dwingend te zijn, ook met cliënt in gesprek over de eigen financiële mogelijkheden;
- Stimuleer zelfredzaamheid.

Begeleiding individueel Basis

De cliënt

- heeft in enige mate activering en/of stimulans nodig;
- kan de behoefte/ondersteuningsvraag voldoende begrijpelijk maken;
- is gemotiveerd om aan de ondersteuningsvraag te werken;
- heeft redelijk inzicht in de eigen (on)mogelijkheden;
- Er kan sprake zijn van matige gedragsproblematiek bij de cliënt;
- heeft een redelijk stabiele leefsituatie. Er is geen of slechts een geringe kans op risicovolle situaties en/of escalatie;
- is in staat tot het uitstellen van de ondersteuningsvraag.

Begeleiding individueel Plus

De cliënt

- heeft in grote mate activering en/of stimulans nodig;
- kan de behoefte/ondersteuningsvraag onvoldoende begrijpelijk maken;
- is wisselend gemotiveerd om aan de ondersteuningsvraag te werken;
- heeft beperkt of geen inzicht in de eigen (on)mogelijkheden;
- vertoont zeer regelmatig onvoorspelbaar gedrag. Er is vaak sprake van ernstige gedragsproblematiek;
- heeft geen stabiele leefsituatie en/of er is een grote kans op risicovolle situaties en of escalatie;
- is niet in staat tot het uitstellen van de ondersteuningsvraag.

Indicatietermijn en tijd

- Stel SMART doelen op
- Geef aan hoeveel ondersteuning nodig is
- Aantal dagdelen per week
- Geef aan hoe lang inzet nodig is
- Geef aan wanneer evaluatie nodig is



Versie 2.0



Bijlage 7: Vragenlijst Samen indiceren Wmo-consulenten

Format Vragenlijst Samen Indiceren Wmo-consulenten

Beste Wmo consulent,

Gemeente [] heeft de ambitie om het 'samen indiceren' samen met de partners in haar gemeente uit te rollen. Ter voorbereiding op het project willen wij graag zoveel mogelijk input van professionals. Van jou dus! We willen in kaart brengen hoe het huidige proces loopt en waar het volgens jou beter kan. We willen toe naar een proces waar inwoners, zorgprofessionals en Wmo consulenten blij van worden.

4. Hoeveel tijd kost gemiddeld een: *

	30 min	60 min	90 min	120 min
Huisbezoek / telefonisch onderzoek bij herindicatie	☐	☐	☐	☐
Rapportage voor herindicatie schrijven	☐	☐	☐	☐

5. Hoe vaak is procentueel gezien bij het 1e huisbezoek een wijkverpleegkundige / casemanager dementie aanwezig ter ondersteuning van de inwoner? *

- ☐ 0%
- ☐ 25 %
- ☐ 50%
- ☐ 75%
- ☐ 100%

6. Kost een gezamenlijk huisbezoek gemiddeld meer of minder tijd dan wanneer je dit alleen zou doen? *

- ☐ Meer
- ☐ Minder

7. Hoe vaak heb je procentueel gezien na het 1e huisbezoek (nogmaals) contact met wijkverpleegkundige/casemanager? *

- ☐ 0%
- ☐ 25%
- ☐ 50%
- ☐ 75%
- ☐ 100%



8. Hoeveel tijd kost dit contact je gemiddeld (zie vraag 7)
(indien n.v.t. vul reden in bij het veld 'andere') *

- ☐ 15 min
- ☐ 30 min
- ☐ 60 min
- ☐ 90 min
- ☐ Andere

9. Hoeveel tijd kost het je gemiddeld om een ondersteuningsplan te schrijven na een 1e melding? *

- ☐ 30 min
- ☐ 60 min
- ☐ 90 min
- ☐ 120 min
- ☐ 150 min

10. Heb je het idee dat de zorg-/hulpvraag in omvang/complexiteit toeneemt door de huidige manier van het afhandelen van een Wmo-melding/aanvraag? *

- ☐ Ja
- ☐ Nee

11. Heb je het idee dat een grotere/complexere zorg-/hulpvraag d.m.v. snellere afhandeling van de Wmo-melding/aanvraag kan worden ingeperkt? *

- ☐ Ja
- ☐ Nee

12. Hoe kijk je aan tegen samen indiceren? *

- ☐ Ik ben sceptisch
- ☐ Ik ben bang dat het meer tijd gaat kosten dan het huidige proces
- ☐ Ik ben bang dat het de zorgprofessional meer tijd gaat kosten dan het huidige proces
- ☐ Ik kijk uit naar deze efficiëntere wijze van indiceren voor Wmo-aanvragen
- ☐ Andere



13. Wat heb je nodig om het samen indiceren goed te kunnen uitvoeren? *

- ☐ Instructie
- ☐ Elkaar en elkaars werkwijze/kaders leren kennen
- ☐ Goede werkafspraken
- ☐ Vast aanspreekpunt bij vragen
- ☐ Evaluatiemomenten
- ☐ Andere

14. Heb je voldoende vertrouwen opdat de zorgprofessional een ondersteuningsplan goed kan invullen en tot een passend advies/besluit kan komen? *

Wat is ervoor nodig om dat vertrouwen te verkrijgen?

15. Welke zorgprofessionals zouden volgens jou een actieve rol mogen krijgen bij het samen indiceren in de wijk? *

- ☐ Wijkverpleging
- ☐ Casemanager
- ☐ POH'er
- ☐ Ergotherapeut
- ☐ Andere



Bijlage 8: Vragenlijst Samen indiceren Zorgprofessionals

Format Vragenlijst Samen Indiceren Zorgprofessionals

Beste zorgprofessional,

Gemeente [] heeft de ambitie om het 'samen indiceren' samen met de partners in haar gemeente uit te rollen. Ter voorbereiding op het project willen wij graag zoveel mogelijk input van professionals. Van jou dus!

We willen in kaart brengen hoe het huidige proces loopt en waar het volgens jou beter kan.

We willen toe naar een proces waar inwoners, zorgprofessionals en Wmo consulenten blij van worden.

Zonder jouw input kan dit niet en daarom vragen wij ca. 10 minuten van je tijd om deze vragen te beantwoorden.

Alvast onze hartelijke dank!

[Naam], [functie], [gemeente]

* Vereist

1. In welke functie ben je werkzaam? *

- ☐ Wijkverpleegkundige
- ☐ Casemanager dementie
- ☐ Andere

2. Hoe vind je dat het afhandelen van een Wmo-melding (begin tot eind) op dit moment gaat?

*

- ☐ (Ze)er goed, er zijn geen verbeterpunten t.a.v. proces/verloop/afstemming nodig
- ☐ Kan beter/snel(er) d.m.v. verbeterpunten t.a.v. Wmo-proces
- ☐ Kan beter/snel(er) d.m.v. onderlinge afstemming en goede vertrouwensrelatie met (zorg)professionals die al betrokken zijn zodat aangeleverde informatie vrijwel direct kan worden overgenomen en gebruikt kan worden t.b.v. Wmo toekenning/afwijzing waardoor het Wmo-proces snel(er) kan worden afgehandeld

3. Hoeveel tijd zit er op dit moment gemiddeld tussen het aanvragen van een voorziening en het ontvangen van de beschikking? *

- ☐ minder dan 4 weken
- ☐ 4 tot 6 weken
- ☐ 6 tot 8 weken
- ☐ 8 tot 10 weken
- ☐ 10 tot 12 weken
- ☐ meer dan 12 weken



4. Waar ondervind je op dit moment knelpunten in het proces rondom een (her) indicatie Wmo? *

- ☐ Keukentafelgesprek belastend voor client
- ☐ Mijn expertise wordt onvoldoende meegenomen
- ☐ Lange wachttijd
- ☐ Zorg in afwachting op Wmo indicatie moeizaam te organiseren thuis
- ☐ Belasting mantelzorg neemt toe in periode afwachting Wmo indicatie
- ☐ Ik ken de Wmo consulenten niet waardoor afstemming wordt bemoeilijkt
- ☐ Andere

5. Waar zie je kansen? *

6. Hoeveel tijd kosten je de volgende stappen gemiddeld? *

	15 min	30 min	45 min	1 uur	1.15 uur	1.5 uur
Contact frontoffice	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Client ondersteunen bij aanvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Contact met Wmo consulent ten behoeve van de aanvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. In hoeveel procent van de aanvragen ga je gezamenlijk met de Wmo consulent op huisbezoek? *

- ☐ 0%
- ☐ 25%
- ☐ 50%
- ☐ 75%
- ☐ 100%



8. Hoeveel tijd kost het doen van een gezamenlijk huisbezoek gemiddeld? *

- ☐ 15 min
- ☐ 30 min
- ☐ 60 min
- ☐ 1 uur en 15 min
- ☐ 1,5 uur

9. Heb je het idee dat de zorg-/hulpvraag in omvang/complexiteit toeneemt door de huidige manier van het afhandelen van een Wmo-melding/aanvraag? *

- ☐ Ja
- ☐ Nee

10. Heb je het idee dat een grotere/complexere zorg-/hulpvraag d.m.v. snellere afhandeling van de Wmo-melding/aanvraag kan worden ingeperkt? *

- ☐ Ja
- ☐ Nee

11. Hoe kijk je aan tegen samen indiceren? *

- ☐ Ik ben sceptisch
- ☐ Ik ben bang dat het me meer tijd gaat kosten dan het huidige proces
- ☐ Ik kijk uit naar deze efficiëntere wijze van het indiceren voor Wmo aanvragen
- ☐ Andere

12. Wat heb je nodig om het samen indiceren goed te kunnen uitvoeren? *

- ☐ Instructie
- ☐ Elkaar en elkaars werkwijze/kaders leren kennen
- ☐ Goede werkafspraken
- ☐ Vast aanspreekpunt bij vragen
- ☐ Evaluatiemomenten
- ☐ Andere

