

Bijeenkomst Merkbaar Beter Thuis



Flevoland – 17 mei 2019

Op 17 mei 2019 vond in Flevoland de regiobijeenkomst Merkbaar Beter Thuis plaats. Cliënten en hun vertegenwoordigers, cliëntondersteuners, zorgprofessionals, toegangsfunctionarissen van gemeenten, beleidsmedewerkers (van VWS en gemeenten) en medewerkers van de zorgverzekeraar, het zorgkantoor en het CIZ zijn met elkaar aan de slag gegaan om oplossingsrichtingen te bedenken voor knelpunten die cliënten in de zorg en ondersteuning thuis ervaren. Alles vanuit het perspectief van de cliënt!

Met ruim 80 deelnemers was er een divers gezelschap bijeen om over verschillende door cliënten ervaren knelpunten in de zorg en ondersteuning thuis in gesprek te gaan. De bijeenkomst startte met een warm welkom door Natasja Groothuismink, Commissie Zorg, Jeugd en Onderwijs VNG, en een introductie door Jerzy Soetekouw, wethouder Samenleving van de gemeente Schagen. Een cliënt heeft zijn ervaringen met zorg en ondersteuning thuis met ons gedeeld. Aansluitend heeft Dirk-Albert Prins de rol van Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) in Almere toegelicht.

Daarna zijn de aanwezigen actiegericht aan de slag om oplossingsrichtingen te verkennen en daarmee stappen te zetten in de verbetering van de uitvoering. Tijdens de actiegerichte workshops is in verschillende groepen samengewerkt om te komen tot concrete oplossingen die (grotendeels) binnen de eigen invloedssfeer lagen. Met mooi resultaat! We sloten de ochtend af met een markt waarop de concrete oplossingsideeën met elkaar zijn gedeeld. De drie meest gewaardeerde ideeën zijn in de plenaire afsluiting besproken.

“Sociale structuren laten zich niet vanaf de tekenafel opleggen, maar samen kunnen we het verschil maken. Verschillende perspectieven geven rijker beeld. Laten we de handen ineenslaan om al onze expertise, ervaring en kracht bundelen om een merkbaar beter thuis neer te zetten.”

[Wethouder Jerzy Soetekouw]

Deelnemers vanuit de regio's Flevoland en Gooi- en Vechtstreek hebben in gemengde groepen gewerkt aan de knelpunten uit de regio. In dit verslag komen de tijdens de bijeenkomst ontwikkelde ideeën (oplossingsrichtingen) per knelpunt naar voren.

Een verkokerde uitvoeringspraktijk met veel partijen belemmert snelle en passende zorg en ondersteuning.

Hoe kunnen we... voor de burger de verbinding tussen Wmo en Wlz verstevigen?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Er komt een samenwerkingspakket voor de gemeenten, zorgkantoren, CIZ en cliëntondersteuners.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

Betere verbinding tussen de uitvoering van de Wmo en Wlz leidt tot meer continuïteit van zorg, wat zorgt voor meer rust voor cliënt en mantelzorgers/netwerk. Cliënten worden niet meer van het kastje naar de muur gestuurd bij een indicatiestelling.

Wat is de aanpak?

Het samenwerkingspakket bestaat uit één aanspreekpunt die bekend is bij wijkteams en consulenten vanuit CIZ. Er komt casuïstiekoverleg over indicatiestellingen. Daarnaast wordt de cliëntondersteuning versterkt door iemand van de gemeente, CIZ, onafhankelijke cliëntondersteuning én de cliënt zelf te laten afstemmen over hoe de aansluiting vanuit Wmo naar Wlz kan worden georganiseerd en warm worden overgedragen. Verder gaan gemeenten, zorgkantoren en het CIZ actief kennis delen.

Hoe kunnen we... ervoor zorgen dat er realistische verwachtingen zijn van elkaar en duidelijke communicatie?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Echt goed luisteren, de hulpvraag goed duidelijk krijgen. Dit alles op een gelijkwaardige manier, zonder direct toezeggingen te (hoeven) doen. Voorwaarde is dat de cliënt hiervoor open moet staan.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

De cliënt weet waar hij/zijn aan toe is. En meer zeggenschap krijgt en meer een eigen rol kan spelen in het verhaal.

Wat is de aanpak?

De aanpak is de gemeente/zorgaanbieder/etc. moet tijd en aandacht besteden aan gelijkwaardige communicatie.



Hoe kunnen we... als verschillende professionals (beter) samenwerking in het belang van de burger?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

De burger is maatgevend voor de toegang tot zorg en ondersteuning.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

Ondersteuning van eigen regie vormgegeven wordt in een 'initiatiefplan'. Met prioriteiten en op- en afschalingsmogelijkheden opgenomen in dit plan. Bij voorkeur met een vast contactpersoon bij gemeenten/zorgaanbieder(s).

Wat is de aanpak?

De aanpak is dat er afspraken worden gemaakt over taakopvatting van professionals. De zorg moet aansluiten bij de afspraken uit het initiatiefplan, waardoor uiteindelijk voldoende capaciteit beschikbaar is om cliënten te ondersteunen.

Hoe kunnen we... zorg integraal organiseren?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Ontschotting van financiële stromingen.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

Er nog maar één loket is waar een cliënt met alle vragen naartoe kan. En er gewerkt gaat worden een generalistische casemanager die het overzicht behoudt.

Wat is de aanpak?

De aanpak is dat de casemanager het volledige mandaat krijgt om zorg zo adequaat (en goedkoop) mogelijk in te zetten.

Regeldruk, controledrang en versnippering bij loketten en gemeenten zorgen voor administratieve rompslomp.

Hoe kunnen we... binnen één gezin meerdere beschikkingen stroomlijnen, inclusief de herbeschikkingen?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Eén gezinsbeschikking met één doorlooptijd (langdurig karakter), zodat maar één keer per jaar een gesprek met zorgverlener en andere betrokkenen plaatsvindt om alles door te nemen.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

De cliënt niet meer elke keer opnieuw het verhaal hoeft te vertellen en minder hoeft te regelen. Dit leidt beiden tot minder stress bij de cliënt. Ook kan er meer maatwerk plaatsvinden voor het gezin. (Ook voor de professional is dit beter, omdat er betere afstemming is met andere professionals.)

Wat is de aanpak?

Meer inzicht verkrijgen in gegevens die kunnen helpen bij het inzichtelijk maken van aantal beschikkingen per adres/postcode. Er is één regisseur die dient als gesprekspartner voor het gezin. Er wordt op een holistische manier naar het gezin gekeken, waarbij samenwerking bestaat tussen verschillende disciplines (o.a. huisarts en wijkteam).

Hoe kunnen we... de financiering en continuering van zorg en ondersteuning van cliënten die van 18- naar 18+ gaan aansluitend laten verlopen?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Zorgverleners leveren uiterlijk vier maanden voor de verjaring de volledige documentatie en aanvragen bij de gemeente aan. De gemeente gaat de gemeente verwerkt dit op tijd. Als de jongere 18 is dan kan de zorg in gang gezet worden.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

Er minder stress is over de continuering van de zorg. Er is eerder duidelijkheid over passende zorg en de aanbieder, zodat de zorg op tijd ingezet kan worden. Hierdoor is er minder kans op verslechtering/terugval.

Wat is de aanpak?

Betrokken in de aanpak zijn cliënt met zorgaanbieder en gemeenten (WMO 18+ en Jeugdzorg 18-). Het gaat om het op tijd aanleveren en verwerken van aanvragen. Dit kan door allereerst onderlinge afspraken te maken over de interpretatie van wet- en regelgeving met betrekking tot de wettelijke termijn, hierin wordt flexibiliteit van de verschillende partijen gevraagd.





Hoe kunnen we... zorgen dat zowel cliënt als professional weten waar ze met hun vragen terecht kunnen?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Sociale kaart op wijkniveau, met alle namen en adressen van contactpersonen daarin vermeld. Wijkteam speelt een centrale rol, vragen oppakken en aansluiting vinden met mensen van andere disciplines. Tot slot zijn er veel wisselingen in het personeelsbestand, zorg dat er continuïteit bestaat en dat de dingen die goed gaan worden geborgd. Daarom zou er, naast de organisatie, in de wijk een goed inwerkprogramma voor nieuwe mensen moeten zijn.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

De cliënt niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd en daardoor minder stress ervaart bij het zoeken naar de juiste hulp.

Wat is de aanpak?

Er ligt hierin een rol weggelegd voor gemeente WMO / zorg en welzijn.



Maatwerk bieden voor specifieke groepen (zoals (L)VB, NAH en autisme) gaat traag, ondanks het bestaande aanbod.

Hoe kunnen we... ook de cliënten waarbij sprake is van dubbel of triple diagnostiek passende zorg bieden?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Zet vertrouwen centraal! Deel kennis en kunde, communiceer open, durf risico's te nemen in plaats van te contra indiceren, ga vaker met elkaar in gesprek en werk samen in plaats van met elkaar te concurreren.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

De eigen regie / autonomie toeneemt en daarmee de kwaliteit van leven ten goede komt.

Wat is de aanpak?

(H)erken sneller de complexe zorgvraag, (h)erken de sociale kaart door bijvoorbeeld een speeddate, organiseer sneller een ronde tafel en anticipeer als regisseur op het aanbod van de zorgaanbieder.

Hoe kunnen we... de bereikbaarheid voor de specifieke doelgroepen (richting de gemeente) verbeteren?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Een rechtstreeks nummer voor de specifieke doelgroepen die bemand wordt door een persoon met kennis van zaken.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

De zorg dan beter bereikbaar wordt voor de cliënt, frustratie vermindert en acties sneller worden ingezet.

Wat is de aanpak?

De gemeente Almere en afdeling communicatie starten met een pilot waarin ze met de specifieke doelgroepen in gesprek gaan over hun behoeften. Daarnaast komt er een telefoonnummer, zal er bijscholing en voorlichting voor de wijkteams komen en wordt er een stuurgroep, werkgroep en/of klankbordgroep opgericht.





Hoe kunnen we... zorgen dat specifieke groepen (met vaak niet zichtbare beperkingen) in een vroeg stadium herkend worden en de juiste ondersteuning krijgen?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Buiten de eigen paden en expertise durven stappen en elkaar beter leren kennen. De vraag van de cliënt is altijd leidend en staat centraal.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

De cliënt sneller de juiste ondersteuning krijgt.

Wat is de aanpak?

Sociale cafés oprichten en actief maken waardoor de betrokkenen elkaar op wijkniveau leren kennen. Daarnaast faciliteert en stimuleert de gemeente als opdrachtgever de sociale cafés zodat de verschillende partijen actief deelnemen.

Hoe kunnen we... vanuit de hulpvraag van de cliënt de verschillende organisaties die betrokken zijn bij de zorg en ondersteuning voor deze doelgroepen verbinden?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Meer kennis en samenwerking tussen de verschillende organisaties, uitwisselbaarheid van financieringsstromen en één casemanager.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

De cliënt weet dat zaken geregeld worden en dat rust geeft, sneller de juiste zorg / maatwerk geboden kan worden en er gewerkt wordt met één gezin, één plan.

Wat is de aanpak?

Binnen het stadhuis creëren we één plek waar het sociaal domein en andere organisaties bij elkaar komen en met elkaar kunnen samenwerken. De onderlinge communicatie wordt daardoor verbeterd. Ook wordt geprobeerd om op een laagdrempelige manier expertise van buiten de regio te halen.

Gebrek aan continuïteit (in de levensloop) in het bieden van zorg en ondersteuning aan kwetsbare burgers

Hoe kunnen we... ervoor zorgen dat er een duidelijke lijn in de communicatie en informatievoorziening richting de cliënt komt?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Het ontwikkelen en beheren van één openbaar platform (website, forum) voor alle betrokken partijen. In eerste instantie binnen gemeente Almere, maar mogelijk groter.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

We hiermee voorkomen dat de cliënt van het kastje naar de muur wordt gestuurd. De cliënt kan sneller de juiste zorg krijgen; dit is efficiënter en geeft meer rust voor de cliënt en zijn omgeving. Nu zijn er verschillende partijen bezig met hetzelfde, dat is niet efficiënt.

Wat is de aanpak?

Dit voorstel pitchten bij gemeente Almere. We stellen een werkgroep samen met verschillende disciplines (zorgverleners, OCO, gemeente, MBT) om het idee verder uit te werken. Dit willen we parallel doen aan het traject 'Merkbaar beter thuis', waardoor we hier ook bij betrokken blijven en in de tussentijd stappen kunnen maken. Dit traject gaan we gezamenlijk in met veel positiviteit, doorzettingsvermogen en met het oog op de toekomst.

Hoe kunnen we... er als professionals voor zorgen dat de continuïteit van zorg niet in geding komt en dat er vertrouwen en duidelijkheid blijft bij de cliënt?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Wanneer er onduidelijkheid of stagnatie is, zoek dan contact met de betrokken partijen en doe als professional een stapje extra. Een goede overdracht is belangrijk en let op de nazorg. Kijk hoe je het samen kunt oplossen en laat het niet altijd uitsluitend bij de taken die in je functieomschrijving of werkprotocol staan.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

Het stress en onzekerheid wegneemt en er geen vertrouwensbreuk ontstaat. Ook krijgen zorgmijders minder kans om zich terug te trekken.

Wat is de aanpak?

Alle betrokkenen moeten dit gewoon doen en ook elkaar erop aanspreken. Het is een mindset en kan dus niet verplicht worden, maar organisaties kunnen wel een rol spelen in de verspreiding van deze mindset.





Hoe kunnen we... voorkomen dat de cliënt van kastje naar muur wordt gestuurd, specifiek voor de overgang van 18- naar 18+.

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Wanneer de cliënt 16 jaar is al beginnen met in gesprek gaan, een plan van aanpak formuleren voor de overgang naar 18 plus. Hierbij moet aandacht zijn voor warme overdracht en het volgen van het gezin en de mantelzorgers. Daarnaast een eenvoudige en begrijpelijke informatievoorziening, ook op scholen zodat zij weten wat voor hulp er mogelijk is.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

Cliënt en cliëntsysteem (omgeving, mantelzorgers) weten waar ze aan toe zijn. Dit zorgt voor minder stress, minder tijd en minder kosten, er komt rust in het systeem.

Wat is de aanpak?

Afspraak maken met de bij gemeente, de keten en breed overleg en in gesprek met VWS en VGN.

Hoe kunnen we... mensen met een chronische beperking langdurig over de stelsels heen ondersteunen?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

Een centrale figuur aanwijzen (bijv. een levenscoach) die over langere periode monitort wat er gebeurt en wat er nodig is. Deze persoon moet (toegang tot) mandatering hebben.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

De ondersteuning dichtbij is en problemen snel gesignaleerd kunnen worden. Dit verkleint de kans op escalatie. De ondersteuning richt zich ook op de (kwaliteit van) het leven, niet alleen op het probleem. Er is door de continuering van goede ondersteuning meer rust.

Wat is de aanpak?

In eerste instantie is daar draagvlak en (h)erkenning voor nodig, vanuit de cliënt en zijn formele en informele netwerk. Dat netwerk bouwen we verder op. Elke uitvoerder (zorgaanbieder) zou iemand moeten hebben die in staat is om deze taak uit te voeren: dwars door alle domeinen of schotten heen iemand die ondersteunt en zorgt dat een zorgpakket passend kan blijven. Hier is ook financiering voor nodig.

Hoe kunnen we... de continuïteit in thuis blijven wonen, mits haalbaar en veilig, bevorderen?

We stellen de volgende oplossingsrichting voor:

een breder mandaat komen voor professionals, waarbij de regelgeving faciliterend werkt. Dit moet zowel voor cliënt als professional veilig zijn.

Dit is merkbaar beter thuis voor de cliënt, omdat...

Er minder verschillende professionals bij de cliënt thuis komen. Het huis blijft thuis en wordt geen verpleeghuis of ziekenhuis. Er komt meer rust voor de cliënt en zijn omgeving.

Wat is de aanpak?

Er moet één coördinator of regiehouder over de verschillende wetten heen komen, bijvoorbeeld in de vorm van een cliëntondersteuner. Deze moet samen met de cliënt beslissen (bottom up).

